

THE SCIENTIFIC INSTITUTE FOR
ADVANCED TRAINING AND STUDIES

JOURNAL OF HUMAN DEVELOPMENT AND EDUCATION FOR SPECIALIZED RESEARCH (JHDESR)

VOL, 5 NO, 4. 2019

Director:

DR .Ashraf Mohammed Zaidan,

e-ISSN 2462-1730

Contact us

Journal of Human Development and Education for Specialized Research **(JHDESR)**

DR .Ashraf Mohammed Zaidan,

Director of the Journal of Human Development and Education

Email: jhdesr@siats.co.uk **Phone:** 001111333180

http://www.siats.co.uk/jhdesr/



SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 5 ، أكتوبر 2019م.

e-ISSN 2462-1730

2019م – 1441ه

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، هي مجلة أكاديمية محكمة تصدر عن المعهد العلمي للتدريب المتقدم والدراسات. تهدف هذه المجلة إلى نشر الدراسات الجادة المبنية على الأبحاث النظرية والميدانية، كما تهدف إلى تعزيز الدراسات متعددة التخصصات في مجال التنمية البشرية والإدارة والتعليم للبحوث المتخصصة وتصبح مجلة رائدة في التنمية البشرية والتعليم في العالم. تهدف المجلة كذلك إلى نشر البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية فى مجالات التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية مثل إدارة المواد البشرية، إدارة الأعمال، علوم الإتصال، دراسات التنمية، العلوم الإقتصادية، علوم التربية، التاريخ، العلاقات الصناعية، علوم الإعلام، علم النفس، علم الإجتماع، الإدارة العامة، الدراسات الدينية وغيرها.



Journal of Human Development and Education for specialized Research (JHDESR)

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

http://www.siats.co.uk/jhdesr/

العدد 4، المجلد 5 ،أكتوبر 2019م - Vol: 5, No: 4, 2019



e-ISSN 2462-1730

أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان

THE IMPACT OF STRATEGIC PLANNING ON THE QUALITY OF SCHOOL PERFORMANCE IN BASIC EDUCATION SCHOOLS IN THE SULTANATE OF OMAN

فهد بن سعيد بن علي الحراصي

اكاديمية الدراسات العليا جامعة ملايا–ماليزيا

Ffm7m12@gmail.com

الدكتور / أشرف محمد زيدان

أستاذ مساعد / قسم الدعوة والتنمية البشرية جامعة الملايا–ماليزيا

الدكتور / محمد يوسف

أستاذ مساعد / قسم الدعوة والتنمية البشرية جامعة الملايا–ماليزيا

Received 20/7/2019 - Accepted 21/9/2019 - Available online 15/10/2019

The study aimed at understanding the impact of the implementation of strategic planning in the basic education schools in the Sultanate of Oman on the quality of school performance. The implementation of the concept of strategic planning is one of the modern applications in the Sultanate's schools, which still requires increasing attention by senior management in the Ministry of Education. Previous studies, which dealt with the practices of strategic planning by school principals,

but the interest is still weak in the direction of development and development of strategic planning skills, and this study is the first of its kind _ within the science of the researcher _ which touched on the concept of strategic planning And its impact on the quality of school performance in the basic education schools in the Sultanate of Oman Which aims to highlight the importance of strategic planning and its role in improving and developing school performance to increase the conviction of decision makers in the Ministry of Education to take care to spread the culture of strategic planning among the school administrations in the Sultanate. The study assumed the impact of strategic planning on the quality of school performance, Analytical (applied study) to achieve the objectives of the study and answer its questions, and the results of the study reached:

1 - The results of the study indicate that the estimates of the sample of the contribution of strategic planning in the quality of school performance came at a relative weight of (82.9), which is a high indicator of the degree of contribution.

2-The correlation between the two variables (strategic planning and the quality of school performance) reached (0.892), which is a very high correlation strength, while the coefficient of selection (R2) (81.2%) of the level of variation in the quality of school performance, the results indicate that there is a statistically significant effect of the strategic planning variable on the quality of school performance and that the correlation between them was very high.

Keywords: strategic planning, basic education, quality of performance.

الملخص :

هدفت الدراسة الى معرفة أثر تطبيق التخطيط الاستراتيجي في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان على جودة الأداء المدرسي، حيث يعد تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي من التطبيقات الحديثة في مدارس السلطنة والتي

مازالت تحتاج الى زيادة اهتمام من قبل الإدارة العليا في وزارة التربية والتعليم، رغم وجود عدد من الدراسات السابقة التي تناولت ممارسات التخطيط الاستراتيجي من قبل مدراء المدارس إلا أن الاهتمام مازال ضعيفا في اتجاه تطوير وتنمية مهارات التخطيط الاستراتيجي، وتعد هذه الدراسة هي الأولى من نوعها ــ في حدود علم الباحث ــ التي تطرقت لمفهوم التخطيط الاستراتيجي وأثره على جودة الأداء المدرسي في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان والتي تسعى الى ابراز أهمية التخطيط الاستراتيجي ودوره في تحسين وتطوير الأداء المدرسي لزيادة قناعة صناع القرار في وزارة التربية والتعليم بضرورة الاهتمام بنشر ثقافة التخطيط الاستراتيجي بين إدارات المدارس في السلطنة، وقد افترضت الدراسة وجود تأثير للتخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي ،حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي(**دراسة تطبيقية**) لتحقيق اهداف الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها، وقد توصلت نتائج الدراسة الى:

1-اشارت نتائج الدراسة الى أن تقديرات افراد العينة لإسهام التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المدرسي جاءت بوزن نسبي وقدره (82.9) وهو يعتبر مؤشرا عالي في درجة الاسهام.

2-بينت نتائج الدراسة وجود تأثير في الاتجاه الإيجابي للتخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي، حيث أن قوة العلاقة (الترابط) بين المتغيرين (التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي) قد بلغت (0.892) وهي قوة ترابط عالية جدا، فيما يوضح معامل التحديد (R^2) (81.2%) من مستوى التباين في جودة الأداء المدرسي، عليه فإن النتائج تشير الى وجود تأثير دال إحصائيا لمتغير التخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي وأن مقدار الترابط بينهما كان عالية.

الكلمات المفتاحية: التخطيط الاستراتيجي، التعليم الأساسي، جودة الأداء.

الفصل الأول:

منهجية الدراسة والدراسات السابقة

المقدمة

إن إدارة المدرسة تتطلب جهدا مضاعفا من قبل مدير المدرسة، وخاصة عند العمل على تخطيط الأهداف وترجمتها على أرض الواقع، من خلال اختيار الأساليب الناجحة في تحقيقها، فمدير المدرسة بوصفه قائدا تربويا في المدرسة فهو من المفترض أن يؤثر في جميع العاملين بالمدرسة.

إن الادارة تعبر عن مجموعة من العمليات والإجراءات التي يتم من خلالها توظيف الإمكانات المادية والبشرية بالشكل المناسب الذي يحقق الأهداف المرسومة، وهي في مفهومها " مجموعة من التأثيرات في سلوك الافراد"[1]

وتعد العملية التربوية المحور الرئيسي والركيزة الاولى لبناء وتقدم وتطور المجتمعات وقيادتها إلى الأفضل .وفي سبيل تحقيق ذلك فقد زاد الاهتمام بالتعليم في جميع الدول المتقدمة والنامية .بل إنه أصبح من أولى أولوياتها .

ولهذا فقد أضحى هذا المجال خصبًا ومهمًا للدراسة والتطوير .ومن أهم المجالات التي أصبحت محط أنظار الكثير في المجال التربوي هو التخطيط التربوي وتنمية الموارد البشرية. ويُعد التخطيط أول وظيفة من وظائف الإدارة، وهو عنصر فعال من عناصر العمليات الادارية، وبدون تخطيط يصبح العمل ارتجالياً، وتصبح القرارات دون جدوى.

وتتجلى أهمية التخطيط في العمل التربوي، كونه يساعد على ضمان استمرارية العمل على الوجه الصحيح، والتنبؤ بالمستقبل ومواجهته، والتقليل من نسب الهدر والفاقد التعليمي، وتحقيق الرابط بين التنمية التربوية والاقتصادية

---

[1] الشرقاوي، علي. (2002). العملية الإدارية (وظائف المدير). ط2، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية.

والاجتماعية، وتوفير الأمن النفسي للعاملين.[2] وتتجلى أهمية التخطيط في العمل التربوي، كونه يساعد على ضمان استمرارية العمل على الوجه الصحيح، والتنبؤ بالمستقبل ومواجهته، والتقليل من نسب الهدر والفاقد التعليمي، وتحقيق الرابط بين التنمية التربوية والاقتصادية والاجتماعية، وتوفير الأمن النفسي للعاملين.[1]

تعد المدرسة الميدان الفعلي لتحقيق أهداف التخطيط المدرسي ، وذلك لأن التخطيط المدرسي أحد الوظائف الهامة للإدارة المدرسية ، وتقع على مديري المدارس مسؤولية كبيرة في إجراء عمليات التخطيط المدرسي الحديثة، وإتقان المهارات المتصلة بإعداد خطة مدرسية شاملة وممارسة عملية التخطيط في شتى مجالات العمل. ويتفق العديد من خبراء الادارة والتربية على أهمية التخطيط المدرسي ، ودوره المؤثر في تحقيق الأهداف العامة للتعليم ، لأن المدرسة هي الميدان الحقيقي لتنفيذ الخطط التربوية والتعليمية ، وهي تعكس مدى نجاح التخطيط أو فشله.[2]

كما أن التخطيط الاستراتيجي، يؤكد على التحليل الداخلي والخارجي، لبيئة المؤسسة التعليمية، مع الاستفادة من الفرص المتاحة للتقليل من التهديدات المحيطة بها، وضرورة تواجد برنامج عمل بطرح بدائل وخيارات عديدة، يمكن من خلالها اتباع الوسائل التي تصل بالمؤسسة إلى مرحلة التميز، طبقًا لمستقبلها المنشود والتكيف المؤسسي مع البيئة الخارجية، وما تشمله من متغيرات، وتقويمها بصفة مستمرة، وبطريقة علمية، تمكن من استشراف هذه المتغيرات، حتى يمكن بناء الاستراتيجيات الملائمة القابلة للتنفيذ، وإعادة تنظيمها، والنظرة الشاملة للمتغيرات المحيطة بالمؤسسة.[3]

---

[2] الجبوري، حسين، (2010)."التخطيط الاستراتيجي في التعليم تخطيط معاصر في عالم متجدد" الدار العربية للعلوم. بيروت. ص 15-18.

[1] أنظر .... نفس المرجع السابق (الجبوري ،2010).

[2] ربيع، هادي مشعان، والغول، طاهر محسن منصور. (2015)."**التخطيط التربوي**" ص:14-18.

[3] خميس، موسى يوسف. (1999)"مدخل الى التخطيط" ص:13-22

منهجية الدراسة

1-1-1-مشكلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى معرفة أثر تطبيق التخطيط الاستراتيجي بمدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان على جودة الأداء المدرسي.

ومن هذا المنطلق جاءت مشكلة الدراسة على النحو التالي:

" هل هناك أي أثر لتطبيق مدراء المدارس للتخطيط الاستراتيجي بمدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان على جودة الأداء المدرسي؟"

وتندرج تحت هذه المشكلة الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل يؤثر التخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي في مدارس سلطنة عمان من وجهة نظر افراد عينة الدراسة؟

2- ماهي طبيعة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي؟

1-1-2-أهمية الدراسة:

يتمتع التخطيط الاستراتيجي بأهمية كبيرة في مختلف المؤسسات على اختلاف خدماتها المقدمة، وتعد جودة ما تقدمه هذه المؤسسات من خدمات مقياسا على التخطيط الجيد المسبق وخاصة فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي، الامر الذي حدا بهذه المؤسسات الى ضرورة تطوير اداراتها في مختلف مستوياتهم من خلال تنمية مهارات التخطيط الاستراتيجي لديهم.

ومن هنا يرى الباحث أهمية تطبيق مثل هذه الدراسات التي تتناول التخطيط الاستراتيجي، فعلى الرغم من وجود عدد من الدراسات بشكل بسيط تطرقت الى مفهوم التخطيط الاستراتيجي وأن اغلبها ركز على قياس مدى امتلاك

هذه المهارات لدى فئة من مدراء المدارس، إلا أن الموضوع بحاجة الى مزيد من البحث والدراسة والتقصي، لحداثة الموضوع أولا في مدارسنا، وثانيا حداثة الموضوع _ في حدود علم الباحث_ الذي يربط التخطيط الاستراتيجي بجودة الأداء المدرسي، وهذا ما سيقوم به الباحث في دراسته هذه من خلال معرفة أثر التخطيط الاستراتيجي كمهارات على مستويات جودة الأداء المدرسي.

كما يأمل الباحث في أن توفر الدراسة الرؤى والمعطيات للمسؤولين بوزارة التربية والتعليم حول أهمية تطبيق عمليات التخطيط الاستراتيجي بالمدارس، كون أن الوزارة قد تبنت مشروع الجودة من عدة سنوات، وهو مرهون بمستويات الأداء في مؤسساتها التعليمية، حيث ستولد نتائج هذه الدراسة الوعي لدى المسئولين بأهمية ذلك من خلال تناولنا لآثر التخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي.

1-1-3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى:

*-إيجاد العلاقة الارتباطية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي.

*-التأكيد على أهمية ودور التخطيط الاستراتيجي في تحسين جودة الأداء المدرسي.

4-1-1. التعريفات الإجرائية للدراسة:

1.التخطيط الاستراتيجي: "ويعرف على أنه مجموعة من العمليات المنظمة لتحديد وضع واتجاه مؤسسة ما بهدف إنتاج قرارات وأفعال تشكل ماهية المنظمة، وماذا تفعل، وكيف تفعل ما تريد فعله"[1]

2.التعليم الأساسي: هو نظام تعليمي موحد توفره الدولة لجميع الطلاب ممن هم في سن المدرسة، مدته عشر سنوات دراسية، يهدف الى توفير الاحتياجات التعليمية الأساسية من العلوم والمعارف والمفاهيم والمهارات المختلفة التي تمكن الطالب من الاستمرار في التعليم والتدريب وفقا لميولهم واستعداداتهم وقدراتهم والتي يسعى التعليم الأساسي الى تطويرها وتنميتها، خلال مراحله والتي تقسم الى مرحلتين:[2]

المرحلة الأولى: وتبدأ من الصف الأول وحتى الصف الرابع ويطلق عليها مرحلة التعليم الأساسي من 1-4 وتكون هذه المرحلة مختلطة بين الجنسين.

المرحلة الثانية: وتبدأ من الصف الخامس الأساسي وحتى الصف العاشر الأساسي وتكون هذه المرحلة مستقلة للذكور والاناث.

3.الجودة: او كما يطلق عليها اخرون (النوعية) هي مقياس للتمييز بين الخدمة المقدمة ونوعيتها بحيث تكون هذه الخدمة خالية من العيوب او أي نقص، وذلك من خلال التزام المؤسسة او المنظمة بمعايير التي يتم الاعتماد عليها

---

[1] عبد الجواد، محمد عزت. (2013). التخطيط الاستراتيجي: معناه وفحواه، وجدواه. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية-بحوث ومقالات. العدد 3، الجزء الأول، ص 24.

[2] مفهوم التعليم الأساسي، المنتدى التربوي لوزارة التربية والتعليم، (2017). http:forum.ramsat.net

وقياسها، على أن تكون قابلة للتحقيق والانجاز، ويكون ذلك بناء على مدى رضى المستهلك عن نوع الخدمة المقدمة له.

وتعرف الجوة حسب معيار (آيزو) بأنها مجموعة من السمات التي يتميز بها أي منتج او خدمة مقدمة للمستفيد، على ان تكون قادرة على تلبية متطلباته واحتياجاته بشكل مرضي ومضمون.[1]

4.الأداء: وتعرف كلمة الأداء بأنها ما يشير الى التزام العاملين بالواجبات والمهام الوظيفية التي حددتها المؤسسة او المنظمة وفق معايير محددة ومنظمة لسير العمل، والالتزام بأخلاقيات المهنة التي ينتمي اليها الموظف، وضوابط ومواعيد العمل الرسمية في الحضور والانصراف داخل المؤسسة.[2]

5.الأداء المدرسي: هي مجموع الأنشطة والمهام التي يقوم بها مدير المدرسة والعاملين بها بنجاح، بهدف تحقيق اهداف المدرسة بقدرة وكفاءة عالية وفقا للأنظمة والتشريعات الإدارية والإجراءات والقواعد المتبعة والمحددة لسير العمل في المدرسة.[3]

1-1-5. فرضيات الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة واهميتها، وتماشيا مع أراء الباحثين والكتاب حول وجود تباين بين عمليات التخطيط الاستراتيجي "مجتمعة" وأداء المؤسسات، فقد تم وضع فرضيتين لاختبار نموذجها.

---

[1] إسماعيل، محمد أحمد. (2011). مفهوم معايير الايزو واهميتها. منتدى الموارد البشرية.http:forum.ramsat.ne

[2] خبير. (2016). تعاريف الأداء الوظيفي، منتدى الموارد البشرية.www.hrdiscussion.com

[3] نفس المرجع السابق.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha \leq 0.05$ في درجة تقدير مديري مدارس التعليم الأساسي لممارسة مهارات التخطيط الاستراتيجي، من وجهة نظر مديري هذه المدارس وأثرها على جودة الأداء المدرسي.
- هل يوجد أي ارتباط بين ابعاد التخطيط الاستراتيجي (مجتمعة) وجودة الأداء المدرسي؟

1-1-6. حدود البحث

تشتمل الدراسة الحالية على الحدود التالية:

1- **الحد النظري** :تحديد درجة تمكن مديري مدارس التعليم الأساسي لمهارات التخطيط الاستراتيجي، وسبل تنمية هذه المهارات وأثر ذلك على جودة الأداء.

2- **الحد المؤسسي**: وسيتم تطبيق الدراسة على مدارس التعليم الأساسي الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم بمحافظات مسقط والظاهرة والداخلية للعام الدراسي (2018-2019).

3- **الحد البشري**: سيشمل جميع مديري ومديرات مدارس التعليم الأساسي بمحافظات الداخلية ومسقط والظاهرة.

4- قام الباحث بجمع البيانات من خلال عينة الدراسة المتمثلة في مديري ومديرات مدارس التعليم الأساسي بمحافظات الظاهرة ومسقط والداخلية الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (2018-2019) من خلال تطبيق الاستبانة المعدة للدراسة.

7.1.1 مجتمع الدراسة والعينة.

قام الباحث في هذه المرحلة بتحديد مجتمع الدراسة حيث أعتمد على البيانات والإحصاءات الواردة من وزارة التربية والتعليم بشكل عام وقاعدة البيانات الخاصة بمديري مدارس التعليم الأساسي في محافظات مسقط والظاهرة والداخلية وتحديد أعداد المدراء من الجنسين في هذه المدارس.

8.1.1 عينة الدراسة: وبعد الرجوع إلى قواعد البيانات في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظات مسقط والداخلية والظاهرة للعام الدراسي 2019/2018 فقد بلغ عدد مدارس التعليم الأساسي حسب الجدول التالي[7]:

الجدول رقم (1) يوضح بيانات بعدد مدارس التعليم الاساسي في محافظات مسقط والظاهرة والداخلية للعام الدراسي 2019/2018*

محافظة مسقط	عدد المدارس حسب إحصائيات 2019/2018	عدد مديري مدارس التعليم الأساسي الذكور في محافظة مسقط	عدد مديرات مدارس التعليم الأساسي الإناث في محافظة مسقط
	146	41	105
محافظة الداخلية	عدد المدارس حسب إحصائيات 2019/2018	عدد مديري مدارس التعليم الأساسي الذكور في محافظة الداخلية	عدد مديرات مدارس التعليم الأساسي الإناث في محافظة الداخلية
	134	39	95

[7] ينظر: وزارة التربية والتعليم. إحصائية أعداد المدارس في محافظات السلطنة، البوابة التعليمية، سلطنة عمان،2018م.

محافظة الظاهرة	عدد المدارس حسب إحصائيات 2019/2018	عدد مديري مدارس التعليم الأساسي الذكور في محافظة الظاهرة	عدد مديرات مدارس التعليم الأساسي الإناث في محافظة الظاهرة
	75	24	51
مجموع مجتمع الدراسة	355 مديرا ومديرة		

9.1.1 أدوات الدراسة: للوصول الى نتائج الدراسة، استخدم الباحث الاستبانة كأداة مناسبة لجمع البيانات وتحليلها وبما يتناسب ومشكلة الدراسة وأهدافها، حيث تم اختيارها من خلال الرجوع الى الادبيات السابقة التي تناولت موضوع ممارسة التخطيط الاستراتيجي في المدارس وقام بتطويرها وفق الخطوات التالية:

-تحديد مجالات الاستبانة وبما ينسجم مع اهداف الدراسة.

-تحديد الفقرات التي تتناسب وكل مجال من مجالات الاستبانة.

-إعداد الاستبانة في وضعها الاولي والتي شملت على 7 مجالات و69 فقرة.

10.1.1. صدق الاستبانة.

قام الباحث بالتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المختصين في مجال التنمية البشرية والإدارة التربوية، وطلب منهم ابدأ ملاحظاتهم وأراءهم حول مناسبة الفقرات لمجالات الدراسة،

ووضوح الصياغة اللغوية، وتطابق المجالات مع اهداف الدراسة، وفي ضوء التعديلات التي أوصى بها المختصون فقد تم الاستغناء عن مجالين من مجالات الدراسة، ليصبح مجموع المجالات خمس مجالات، وعدد الفقرات (53) فقرة في صورتها النهائية بدلا من 65 فقرة.

11.1.1. ثبات الاستبانة.

قام الباحث بقياس معامل الثبات باستخدام معادلة (الفاكرونباخ) بعد تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (30) مديرا ومديره من خارج عينة الدراسة، وكانت نسبة معامل الفا (0.891)، وهو ما يدل على أن الاستبانة تتمتع بنسبة ثبات عالية.

12.1.1. الاساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

استخدم الباحث للإجابة على أسئلة الدراسة، وفرضياتها، الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال تطبيق برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

1-تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات الافراد حول أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي.

2-تم تطبيق اختبار "**Regression** " تحليل الانحدار لمعرفة درجة الترابط بين المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي) والمتغير التابع (جودة الأداء المدرسي). ونوع الارتباط.

الإطار النظري للدراسة

أولا: التخطيط

1.1.2 مفهوم التخطيط:

لقد ظهرت الكثير من التعريفات لمفهوم التخطيط ولكن أبرزها حسب راي الباحث تلك التي تناولت مفهوم التخطيط في الحقبة الأخيرة من القرن العشرين والحادي والعشرين والتي تناولت التخطيط كمفهوم اولي للتنمية بمختلف أنواعها وخاصة تلك المتعلقة بالتنمية البشرية والاقتصادية.

وتكشف الجذور التاريخية والمؤلفات الأدبية التي تناولت التخطيط أن بدايات ظهور التخطيط كمفهوم اصطلاحي كانت في العام 1910 من قبل الاقتصادي النمساوي (كريستيان شويندر) في مقال كتبه عن النشاط الاقتصادي في ذلك الوقت، مع العلم بأنه لم يكتسب أي شهرة في ذلك الوقت إلى ان بدء الرسول بالعمل بمشروع التخطيط الشامل في عام 1928.[1]

2.1.2. مفهوم التخطيط:

يرى فايول أن مفهوم التخطيط هو" التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له فهو بعد النظر الذي يتجلى في القدرة على التنبؤ بالمستقبل والتحضير له بإعداد الخطة المناسبة ".

[1] غنيمة، محمد متولي(2017). نشأة ومفهوم التخطيط التربوي. https://sst5.com/Article/1978/47

من خلال هذا التعريف يتبين ان تعريف التخطيط يستند على تقدير المستقبل والتنبؤ به وذلك من خلال توظيف عمليات التفكير من خلال رؤية البعد الزمني.[2]

3-1-2. دوافع التخطيط:

لماذا نخطط؟

سؤال قد يتردد على السنة الكثيرين من العاملين في هيئات المجتمع المختلفة، وربما قد يصل هذا التساؤل ليكون على السنة القائمين بعملية التخطيط، فالتخطيط في شتى المجالات لا يمكن أن يتأتى الى من خلال رسم اهداف محددة يسعى لتحقيقها، فمثلا الجيوش المتحاربة تضع الخطط لكي تفوز بالحرب، وجميع المؤسسات المدنية منها والخاصة لا تقوم بإعداد خطط تنموية سواء خطط ذات شمولية أو إقليمية الا وفي مضمونها جملة كبيرة من الأهداف التي تسعى الى تحقيقها.[1]

وتبرز دوافع التخطيط في ضمان وسلامة وتطور مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية التي تعمل في مجالات الإنتاج والخدمات، إذ أن وجود خطة واضحة ومعلنة تسير وفق نسق محدد وبأهداف معينة ومخططة ومدروسة سيؤدي الى عدم الانحراف عن القواعد الصحيحة سواء بالإعداد او التنفيذ، كما أن الخطط الناجمة عن تنسيق ذو مستوى عال من الاحكام والواقعية تعمل على تحقيق اهداف كثيرة من ابرزها التقليل من تبديد الوقت والجهد والمال

[2] خميس، موسى يوسف، مخل الى التخطيط، الطبعة الأولى، الأردن، دار الشروق،1999.

[1] خميس، موسى يوسف (1999). مخل الى التخطيط، الطبعة الأولى، الأردن، دار الشروق، ص 23.

في مشاريع وبرامج مكررة لا فائدة منها، وهذا ما يحدث في كثير من المؤسسات التي تبنى خططها بطريقة عشوائية ارتجالية غير مدروسة وخاصة في تلك المؤسسات التي تكون محدودة الإمكانات والموارد.[2]

3.1.2. أنواع التخطيط

كما أشرنا سابقا فإن التخطيط يمثل بشكل عام أهمية كبيرة بالنسبة لمختلف المؤسسات المدنية والخاصة في نجاحها وجودة الخدمات التي تقدمها، وعلى الرغم من التخطيط يبقى هو التخطيط في أي زمان ومكان الا أنه جرت العادة على تقسيمه الى أنواع وإعطاء كل نوع مسمى خاص حسب الأهداف المرسومة والمحددة والمقصودة من عملية التخطيط، فالغرض أو الهدف هو من يحدد نوعية التخطيط الذي تبنى عليه التسمية لاحقا، فقد يكون الغرض من التخطيط معرفة مدى شمولية التخطيط أو مدى امتداده الزمني.[1]

وهنا يستعرض الباحث أنواع التخطيط حسب التقسيمات الحديثة للموارد البشرية.

أولا: التخطيط حسب الفترة الزمنية التي يغطيها ويشمل ثلاثة أنواع رئيسية وهي:

1- **التخطيط طويل الامد**: وهو التخطيط الذي يغطي فترات زمنية طويلة والذي تضعه معظم الحكومات كخطط التنمية والتي تستمر من خمس الى عشر سنوات.
2- **التخطيط متوسط الأمد**: ويقصد به التخطيط الذي يغطي فترات قصيرة والذي تضعه بعض الشركات التجارية عند رغبتها في طرح منتج معين او أي مؤسسة حكومية عند طرحها خدمة معينة للمجتمع وتتراوح مدته ما بين سنة الى ثلاث سنوات.

---

[2] الجامودي، جميل. (1997). التخطيط في التجربة الأردنية، دراسة غير منشورة، عمان، الأردن.

[1] عدون، ناصر دادي. (2001). الادارة والتخطيط الاستراتيجي، بن عكنون الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية.

3– التخطيط قصير الأمد: وهو النوع الأقل مدة زمنية في التخطيط حسب المدة الزمنية والتي لا تتجاوز مدته السنة والتي قد تتراوح ما بين شهر الى سنه فقط وهذا عادة ما تستخدمه الدول عند وضع الميزانية العامة للدولة ضمن الخطة طويلة الأمد.

ثانيا: التخطيط التربوي

4.1.2. التخطيط التربوي التعليمي.

حظي التخطيط التربوي باهتمام الحكومات وخاصة في مرحلة القرن العشرين الامر الذي أدى بهذه الدول الى احداث نقلة نوعية في مجالات التعليم أثر على سير عجلة التنمية في هذه البلدان، وما زالت الدول النامية تسعى جاهدة الى تطبيق استراتيجيات مختلفة بهدف تحديث منظوماتها التعليمية ومواكبة التقدم العلمي والثورة المعرفية في مختلف المجالات.

لقد توجهت الكثير من ادبيات التخطيط العربي الى دعوة القائمين على الأنظمة التعليمية بضرورة تطبيق مفاهيم التخطيط التربوي في مجال التعليم، وقد اولت هذه الادبيات اهتماما كبيرا بأهمية التخطيط التربوي ودوره الفعال في استكشاف المستقبل، وبناء قرارات علمية سليمة تنهض بالتعليم في البلدان العربية، لما له من أهمية في تشكيل الابعاد التربوية الاجتماعية والثقافية والمادية والبشرية التي تعتبر مؤثرا قويا على النظم التربوية وتطورها.

وحيث ان النظام التربوي والتعليمي واحدا من النظم الفرعية في إطار النظام العام للمجتمع، كالنظام الاقتصادي والنظام الإعلامي والسياسي، وكما أشرنا سابقا بأن النظام التربوي التعليمي يتأثر بهذه المنظومة ويؤثر فيها الامر الذي يحتم إيجاد خطط تربوية مدروسة لتطوير وتحسين المنظومة التربوية التعليمية.

إن التخطيط التربوي يعتبر الوظيفة الأساسية والحساسة في العملية التربوية التعليمية، فهو يعمل على تقليل الفجوة بين ما هو قائم حاليا وبين ما تسعى المنظومة التربوية التعليمية الوصول اليه في زمن محدد، فكان لزاما على هذه المنظومة تطوير اساليبها الإدارية وتحسين أنظمتها الإدارية لتكون فاعلة في عملية التطوير والتحسين، الامر الذي يتطلب استبدال العمليات العشوائية والارتجالية بعمليات منظمة في عملية التطوير واتخاذ القرارات.[1]

وقد وردت العديد من التعريفات للتخطيط التربوي في الادبيات العربية سيقوم الباحث بإعطاء نبذة عنها حسب التسلسل الزمني لهذه التعريفات.

منها تعريف احمد مخدوم "بانه نشاط إداري يقوم على تحديد الأهداف والأعمال والأنشطة الواجب القيام بها بالإمكانيات المتاحة وفي وقت زمني محدد لتحقيق تلك الأهداف، وهو طريقة تتخذ لاستغلال الموارد المتاحة النادرة في المجتمع لتحقيق أقصى طلب على التعليم على مستوى الفرد أو الجماعة.[2]

يرى بستان "أن التخطيط هو عملية منظمة ذات إدراك واعي في عملية اختيار الحلول المناسبة المتاحة للوصول الى اهداف محددة او هي محاكاة لعملية ترتيب أولويات العمل التربوي ضوء الإمكانات المادية والبشرية المتاحة".2

4.1.2. مبررات التخطيط التربوي:

لقد برزت العديد من المبررات والأسباب التي تستدعي وجود التخطيط التربوي ضمن منظومة التعليم بأي دولة ومن تلك المبررات:

---

[1] مصطفى، صلاح، وفاروق، فدوى (2012). مقدمة في الإدارة والتخطيط التربوي، مكتبة الرشد، ط1، المملكة العربية السعودية.

[2] قاسم، احمد (2011). التخطيط التربوي، موقع افاق علمية وتربوية، http://al3loom.com/?cat=2574&paged=2

[2] بستان، أحمد عبد الباقي، وحسن جميل طه (1984). مدخل إلى الإدارة التربوية، ط1، دار القلم، الكويت.

*–النمو السكاني المتلاحق، حيث أن الزيادة في اعداد المواليد يؤدي الى ضرورة تنفيذ الخطط التربوية التي تعنى باستيعاب هذه الاعداد في المدارس والتصدي لهذه المشكلة وإيجاد الحلول المناسبة لها.

*–ارتفاع نسبة الامية، وانتشار ظاهرة التسرب من المدارس، وظهور بعض الجوانب السلوكية الغير مرغوب بها في المجتمع.

*–وجود علاقة طردية بين النمو الاقتصادي لأي مجتمع بتطور التعليم وجودته واعتبار التربية المنطلق الأساسي للتقدم الاقتصادي.

ثالثا: التخطيط الاستراتيجي المدرسي:

قبل حوالي اكثر من 28 عاما نادى العالم والباحث هوجز بأن على مدير المدرسة ان يقدم شيئا جديدا في مدرسته وان يحدث تغيرا في مختلف الجوانب داخل هذه المؤسسة، لكون ان المدير هو القائد التعليمي والتربوي في المدرسة وهذا ما هو سائد لدى معظم الباحثين والمجتمعات وما يجب ان يكون عليه المدير، لكونه مضطلع بالمهام الحيوية داخل هذه المؤسسة والتي تمثل اتخاذ القرارات والإجراءات ، والقدرة على التعامل مع صراعات العمل وادارتها والتكيف معها ، والاخذ بمفهوم الإدارة الذاتية للمدرسة خاصة ونحن في خضم ثورة معرفية عالمية او ما يمسى بالمدرسة المنفتحة. كذلك من ضمن المهام الحيوية التي تعتبر من اختصاصات مدير المدرسة هو تنظيم الاتصال والتواصل بين العاملين في المؤسسة وبين المجتمع الخارجي بكافة اطيافه، ومن هنا فإن الحاجة أصبحت ماسة الى استدعاء التخطيط الاستراتيجي داخل المدرسة وضمن أولويات مدير المدرسة، بهدف حل المشكلات المختلفة والقدرة على تحسين جودة العملية التعليمية التعلمية وكذلك التماشي مع متطلبات المعرفة الحديثة واستخدام احدث الوسائل والطرق المستخدمة في مجال التدريس ، وتحسين البيئة الداخلية للمدرسة والقدرة على إيجاد التفاعل البناء بين المدرسة والمجتمع

فيما يخدم الجانبين، وكما بينا سابقا بان التخطيط الاستراتيجي الناجح هو الإدارة الناجحة في احداث التغيير الإيجابي خاصة داخل المدرسة ، والتخلص من العمل التقليدي الروتيني الذي عاشته المدارس لفترة طويلة.[1]

إن التخطيط الاستراتيجي المدرسي كمفهوم حديث يعني التخطيط بعيد الأمد الذي يحوي في جوهره الاستعداد والجاهزية لمواجهة احتمالات ممكنة لكنها لازالت غير مؤكدة، أي بمفهوم اخر هو إضافة بعض النمذجة الى على مختلف المتغيرات بحيث يكون التنبؤ بالمستقبل شيء ممكنا وأكثر منطقية وبالتالي يكون بناء الخطط أكثر واقعية تتماشى مع البيئة غير المستقرة التي تنشط ضمنها المدرسة، إذن فهو تلك العملية التي يقوم بها مدير المدرسة وفريق العمل المدرسي المشكل من قبله في عملية التخطيط من خلال وضع تصور مستقبلي عام للمدرسة، والمتمثل في تغيير وتطوير مختلف العمليات والإجراءات والوسائل الضرورية لتفعيل ذلك التصور المستقبلي، والحد من المشاكل والعقبات ومواجهة التحديات وتذليل الصعوبات في البيئتين الداخلية والخارجية التي تؤثر عل العمل المدرسي، من خلال توظيف كافة الإمكانات وتسخير كافة الموارد المتاحة وتوظيفها بطريقة صحيحة.[2]

نتائج الدراسة

1.1.3. نتائج الإجابة على السؤال الاول من أسئلة الدراسة

[1] ماهر، احمد. (2009). دليل المديرين الى التخطيط الاستراتيجي، ط1، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

[2] Haines S. (2006). "Becoming a Strategic thinking on a daily basis", Centre for Strategic Management, p:1.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha \leq 0.05$ في درجة تقدير مديري مدارس التعليم الأساسي لممارسة مهارات التخطيط الاستراتيجي، من وجهة نظر مديري هذه المدارس وأثرها على **جودة الأداء المدرسي؟**

للإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والوزن النسبي للمجال السادس من مجالات الاستبانة " التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي "

والجدول التالي (12.4) يوضح المتوسطات الحسابية والاوزان النسبية لفقرات المحور السادس (التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي).

(التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي)	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الترتيب
تعتمد مدرستي التخطيط الاستراتيجي وتعتبره أمراً ضرورياً من أجل تجويد أداء العاملين.	4.28	%85.6	3
أوظف التخطيط الاستراتيجي في تعزيز الجوانب الإبداعية لدى العاملين بالمدرسة.	4.12	%82.4	9
يزيد التخطيط الاستراتيجي من دافعية الإنجاز لدى العاملين بمدرستي.	4.31	%86.2	2
عند تطبيقي للتخطيط الاستراتيجي زاد ذلك من تفاعل العاملين مع خطة المدرسة ومحاورها وسهولة تطبيقها.	3.96	%79.2	10
وضوح الخطط وبنائها بشكل استراتيجي زاد من الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدرسة.	3.89	%77.8	12
تحسن أداء الطلاب بسبب تنوع أساليب التدريس المعتمدة على توظيف التخطيط الاستراتيجي في عملية التعليم والتعلم.	4.15	%83	8

التخطيط الاستراتيجي اوجد تنافسا بين العاملين في مدرستي من خلال المبادرة والابتكار.	4.37	%87.4	1
التخطيط الاستراتيجي عمل على توفير المناخ التنظيمي الملائم للعمل.	4.21	%84.2	5
التخطيط الاستراتيجي زاد من توظيف التقييم المستمر لنتائج الطلاب.	4.26	%85.2	4
التخطيط الاستراتيجي عمل على تطوير وتحسين البيئة التعليمية وتحسين جودة الخدمات.	3.91	%78.2	11
التخطيط الاستراتيجي زاد من حرص المعلمين على تبني أفكار ومبادرات خاصة بالتدريس.	4.10	%82	10
التخطيط الاستراتيجي اوجد تفاعلا كبيرا مع البيئة المحيطة بالمدرسة	4.18	%83.6	6
الدرجة الكلية	4.14	%82.9	

توضح النتائج في الجدول السابق (12.4) الى وجود قناعة من خلال تقديرات افراد عينة الدراسة الى أن التخطيط الاستراتيجي يسهم بدرجة كبيرة في جودة الأداء المدرسي، حيث جاءت إجابات افراد العينة في المحور السادس (**التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي**) ككل بمتوسط حسابي (4.14) من أصل (5)، وبوزن نسبي وقدره (**%82.9**)، **وهو متوسط حسابي يعتبر عالي** بناء على التصنيف الذي تم اعتماده لاعتماد مستويات المتوسطات الحسابية.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (العتيبي،2018)[1] والتي أظهرت أن التخطيط الاستراتيجي يسهم بدرجة كبيرة في تحسين الأداء المدرسي في المدارس الثانوية، وأيضا دراسة (Moxley,2003)[2] والتي بينت أن التخطيط الاستراتيجي يسهم في تحسين الأداء بصورة عالية جدا.

2.1.3. نتائج الإجابة على السؤال الثاني.

هل توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي من خلال تقديرات أفراد العينة؟

للإجابة عن السؤال تم اجراء اختبار "**تحليل الانحدار المتعدد**" **Regression** لتوضيح أثر المتغير المستقل "**التخطيط الاستراتيجي**" على متغير " **الأداء المدرسي**" ومقدار العلاقة بينهما.

الجدول التالي(13.4) يوضح تحليل الانحدار لتأثير مجالات التخطيط الاستراتيجي على الأداء المدرسي ونوع العلاقة بينهما.

المتغير المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة بيتا	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة "ت"	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2
الرؤية	0.126	0.081	0.128	3.791	*0.000	0.758	0.546
الرسالة	0.161	0.082	0.167	4.231	*0.000	0.724	0.624

[1] العتيبي، تركي الحميدي (2018). تطبيق مدخل التخطيط الاستراتيجي وانعكاسه على تحسين المدارس الثانوية بدولة الكويت: دراسة تحليلية، مجلة كلية التربية، مج29، ع114، جامعة بنها، ص 40-45.

[2] Moxley, S. (2003).Strategic Planning process used in school Districts in the Southeastern United States: University of Central Florida Vol.64-02A,Dissartaion Abstract International, p.359

البيئة الداخلية	0.286	0.089	0.286	3.869	*0.000	0.838	0.582
الأهداف الاستراتيجية	0.321	0.72	0.326	3.789	*0.000	0.816	0.712
البيئة الخارجية	0.092	0.079	0.094	4.123	*0.000	0.831	0.432
التخطيط الاستراتيجي ككل	0.948	0.052	0.872	19.254	*0.000	0.892	0.812

*-ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05)

من خلال قراءة النتائج في الجدول رقم (13.4)، يتضح لنا هناك تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.005) للمتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي) ككل على جودة الأداء المدرسي، حيث بلغت قيمة (T) (19.254) بمستوى دلالة (0.005)، فيما تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة (الترابط) بين المتغيرين (التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي) قد بلغت (0.892) وهي قوة ترابط عالية جدا، فيما يوضح معامل التحديد (R^2) (81.2%) من مستوى التباين في جودة الأداء المدرسي ، عليه فإن النتائج تشير الى وجود تأثير دال إحصائيا لمتغير التخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي وأن مقدار الترابط بينهما كان عاليا جدا. وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (زعيبي،2014)[1] والتي أظهرت وجود تأثير كلي للتخطيط الاستراتيجي كمتغير مستقل على أداء جامعة بسكرة.

[1] زعيبي، رحمة(2014). أثر التخطيط الاستراتيجي في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (من منظور بطاقة الأداء المتوازن)، شهادة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، ص107-109.

3-1-3. الخلاصة:

۩-اشارت نتائج الدراسة الى أن تقديرات افراد العينة لإسهام التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المدرسي جاءت بوزن نسبي وقدره (82.9) وهو يعتبر مؤشرا عالي في درجة الاسهام.

۩-بينت نتائج الدراسة وجود تأثير في الاتجاه الإيجابي للتخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي، حيث أن قوة العلاقة (الترابط) بين المتغيرين (التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المدرسي) قد بلغت (0.892) وهي قوة ترابط عالية جدا، فيما يوضح معامل التحديد (R^2) (81.2%) من مستوى التباين في جودة الأداء المدرسي، عليه فإن النتائج تشير الى وجود تأثير دال إحصائيا لمتغير التخطيط الاستراتيجي على جودة الأداء المدرسي وأن مقدار الترابط بينهما كان عاليا جدا.

3-1-4. التوصيات

*-نظرا لحداثة الموضوع في مدارسة السلطنة وكذلك حداثة تناول موضوع التخطيط الاستراتيجي وربطه مع جودة الأداء المدرسي _ في حدود علم الباحث _ يوصي الباحث تبني دراسات أخرى تتناول التخطيط الاستراتيجي وأثره على جودة الأداء المدرسي من وجهة نظر المعلمين والمشرفين الإداريين.

*-زيادة تفويض الصلاحيات لمدراء المدارس والتي بدروها تتيح لمدير لمدير المدرسة تطبيق عمليات التخطيط الاستراتيجي بشكل جيد، وبما يخدمه في تطوير وتحسين مدرسته.

*-زيادة تفعيل برامج التواصل بين المدرسة والمجتمع، بما يمكن للمدرسة من تحليل البيئة الخارجية ومعرفة احتياجاتها ومتطلباتها، وبما يحقق وينمي هذه الاتجاهات والرغبات باتجاه إيجابي نحو المدرسة.

قائمة المراجع

5-1-1. المراجع العربية

1- الجبوري، حسين، (2010)."**التخطيط الاستراتيجي في التعليم تخطيط معاصر في عالم متجدد**" الدار العربية للعلوم. بيروت. ص 15-18.

2- الجامودي، جميل. (1997). **التخطيط في التجربة الأردنية**، دراسة غير منشورة، عمان، الأردن.

4- الشرقاوي، علي. (2002). **العملية الإدارية (وظائف المدير)**. ط2، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية.

5- العتيبي، تركي الحميدي (2018). **تطبيق مدخل التخطيط الاستراتيجي وانعكاسه على تحسين المدارس الثانوية بدولة الكويت**: دراسة تحليلية، مجلة كلية التربية، مج29، ع114، جامعة بنها، ص 40-45.

6- بستان، أحمد عبد الباقي، وحسن جميل طه (1984). **مدخل إلى الإدارة التربوية**، ط1، دار القلم، الكويت.

7- زعيبي، رحمة(2014). **أثر التخطيط الاستراتيجي في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية** (من منظور بطاقة الأداء المتوازن)، شهادة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، ص107-109.

8- خميس، موسى يوسف (1999). **مدخل الى التخطيط**، الطبعة الأولى، الأردن، دار الشروق، ص 23.

9- خبير. (2016). **تعاريف الأداء الوظيفي**، منتدى الموارد البشرية.www.hrdiscussion.com

10- عبد الجواد، محمد عزت. (2013). **التخطيط الاستراتيجي: معناه وفحواه**، وجدواه. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية-بحوث ومقالات. العدد 3، الجزء الأول، ص 24.

11- عدون، ناصر دادي. (2001). **الادارة والتخطيط الاستراتيجي**، بن عكنون الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية.

12- مصطفى، صلاح، وفاروق، فدوى (2012). **مقدمة في الإدارة والتخطيط التربوي**، مكتبة الرشد، ط1، المملكة العربية السعودية.

13- غنيمة، محمد متولي(2017). **نشأة ومفهوم التخطيط التربوي**.
https://sst5.com/Article/1978/47

14- ماهر، احمد. (2009). **دليل المديرين الى التخطيط الاستراتيجي**، ط1، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

15- مصطفى، صلاح، وفاروق، فدوى (2012). **مقدمة في الإدارة والتخطيط التربوي**، مكتبة الرشد، ط1، المملكة العربية السعودية.

16- وزارة التربية والتعليم (2018). **إحصائية أعداد المدارس في محافظات السلطنة**، البوابة التعليمية، سلطنة عمان.

1-1-2.المراجع الأجنبية:

1- Haines S“ .(2006) .**Becoming a Strategic thinking on a daily basis** , ” Centre for Strategic Management , p:1.

2- Moxley, S. (2003).**Strategic Planning process used in school Districts in the Southeastern United States**: University of Central Florida Vol.64-02A,Dissartaion Abstract International, p.359.


Journal of Human Development and Education for specialized Research
(JHDESR)
مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية
http://www.siats.co.uk/jhdesr/
العدد 4، المجلد 5 ،أكتوبر 2019م - Vol: 5, No: 4, 2019

e-ISSN 2462-1730

أدوات الفعل الحضاري لتفعيل التراث العربي الإسلامي

TOOLS OF CIVILIZED ACTION TO ACTIVATE THE ARAB-ISLAMIC HERITAGE

إعداد: د.جمال عناق

Djamel Annak

جامعة العربي التبسي – تبسة – الجزائر

El Arbi Tebessi University

- Tebessa - Algeria

d.annak@univ-tebessa.dz

Received 20/7/2019 - Accepted 21/9/2019 - Available online 15/10/2019

We Muslims proudly refer to our heritage but Islamic heritage is, like any other heritage,very complex in nature. Is it a religious heritage, cultural or a civilisational heritage? It should be noted that heritage could be traditional as well as rational.

We hardly specify what we mean by Islamic heritage. While traditional heritage has its own importance, and is as much part of Islamic history, we hardly emphasise our

rational heritage. The Quran lays great emphasis on reason (aql) and knowledge (ilm), but in our traditional inheritance reason has been used more as rationalising what is dogmatic than as an instrument of critically examining the given issues at hand.

---

key words ; Heritage-activating-civilization-tools-curriculum

الملخص :

ما شـــد انتباهي وأنا أُلَمْلِم مجموعة ســـطور هذه الورقة قول مأثور للدكتور محمد عبد الرحمن مرحبا رحمه الله في كتابه المرجع في تاريخ العلوم وهو رجل أحسـبه ذو نظرة إسـتشـرافية ثاقبة – وهو مقتطف سـأجعله مقدمة افتتح بها هذه الدراسـة– بقوله: ((تعكس حياة العرب اليوم مظاهر حضـارية لم ترتق إلى النجاح العلمي الذي وصـل إليه أسـلافهم بالرغم من أنهم يعيشـون في عالم مقوماته و مرتكزاته الحضـارية بالدرجة الأولى هي تقنية مادية بحتة ولهذا فان إمكانية حدوث أي تقدم علمي أو تطور اقتصادي هو مرهون بنهضة شاملة تمس جميع مناحي الحياة لكن يتطلب هذا إعادة تفسير كل مقومات التراث الحضاري العربي لتتأقلم مع الوضع الجديد و تأخذ بحقائق العصر في الحسبان وتساهم في بلورة قيم حضـارية جديدة فيها من الانضـباط والمسـؤولية والتفتح الخلاق ما في قيمنا الحالية من انغلاق وجمود وفوضى.))

الكلمات المفتاحية: التراث– تفعيل–الحضارة–أدوات–المنهج.

- **أهمية الدراسة:**

تظهر أهمية دراســتنا هذه من حيث أنها ســتعمل على إبراز أهمية إعادة وبعث وإحياء لتراث بات يعاني من دعوات أصحابها رموه بالجمود والتحجر، والدعوة هنا لقراءة هذا التراث قراءة صحيحة بفكر منفتح كي نتغلب على سوء فهم مقصـود وموجود منذ فترة ليسـت بالقصـيرة، ونمهد الطريق لإعادة ابتعاث هذا التراث ليتلاءم مع عالم يشـهد حركة سـريعة في مختلف المجالات. فحضـور وتفعيل هذا التراث بتحديد أسـسـه ومبادئه العامة لمجمل أحكامه المعرفية لدراسـة الظاهرة العلمية والحضـارية في ذلك العصـر ستعكس فعليا حالة الظاهرة طوال قرون منذ تأسيس بيت الحكمة إلى يوم الناس هذا. لأن هذه القراءة النقدية والمتفحصـة لهذا التراث ككل هي إحدى القراءات الممكنة ،كطريق آخر لفهم هذا التراث، وفهم الأبعاد الدلالية لأسمائه وبنيته اللفظية والمادية ، وسـيمكننا من عمل منهجي إحصـائي من معرفة

أســـبابو أهمية نجاح مثل هذه الأفكار كفكرة ونموذج إنشـــاءبيت الحكمةمثلا الذي يعتبر بحد ذاته انجاز كبير في تلك الفترة.

- **مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:**

تتحدد مشـكلة الدراسـة في السـؤال الرئيسـي: كيف يمكننا تفعيل التراث الإسـلامي؟. وما هي أدوات الفعل الحضـاري لمواءمة حاضر ومستقبل الأمة الإسلامية؟

وينبثق عن ذلك السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:

-ما هي التداعيات الإيجابية للتراث على الحاضر الإسلامي؟.

-كيف نتغلب على النظرة السلبية والنوازع الغير صالحة المصوبة اتجاه هذا التراث؟

-ما هي عوامل نجاح هذا التراث وأدوات الفعل الحضاري في ضوء الأدلة النصية والمنهجية؟

- ما هي معالم تطبيقات هذا التراث على مستقبل التحضر الإسلامي ؟

- **أهداف الدراسة:**

- إن غاية هذا البحث ليس فقط تناول هذا التراث وفق بعد تاريخي سردي بل الغاية والهدف من هذا البحث هوالدعوة لقراءة التراث الإسـلامي -وفي عالمنا المتغير- قراءة صـائبة تتغلب على النظرة السـلبية والنوازع الغير صـالحة. وتتبع وإبراز أهمية ودور وإفادة هذا التراث على حاضـــر ومســـتقبل هذه الأمة من خلال إبراز نماذج حية واقعية من الماضي ستنظر لواقع وحاضر أمتنا مع إمكانية تجديد لمشروع علمي وحضاري رصين ليساهم في تطور عجلة التقدم في المستقبل.

- **فرضيات البحث:**

من اجل تحقيق هدف الدراسة وضعنا عدة فرضيات وهي:

1-إن هذا التراث له بعد حضاري إنساني تجاوز كل الحدود الوطنية والدينية واللغوية

2- التراث الإسلامي هو تراث أخلاقي بالدرجة الأولى راعى فيه إنسانية الإنسان معترفا بالتراث الإنساني السابق له.

3-ازدهار المعارف وكثرة العلوممرتبطا بنظرة علمية منهجية لها تأثيرها على العلوم الحالية.

4- إمكانية تجديد هذا المشروع في تجمع عصري يراعي فيه كل التطورات الحاصلة اليوم.

- **منهجية البحث:**

سنعتمد في هذه الدراسة على المنهج التحليلي والمنهج الاستنباطي، وكذا المنهج الإحصائي.

بحيث سنعتني بتحليل النصوص التراثية والمراجع الحديثة، لنستنبط منها معالم وضوابط ومناهج التراث الإسلامي، وآثاره على الحاضـــر و الواقع،مع اســـتخلاص أهم المســـتجدات ومعالم نجاح هذا التراث في الحاضـــر وإمكانية النجاح في المستقبل، ولتحقيق ذلك، يجب مراعاة الآتي:

- الأخذ في تأصيل ثوابت التراث من مختلف المصنفات والمصادر التراثية .
- الرجوع إلى المؤلفات المعاصرةا لمعنية بدراسة هذا التراث دراسة نقدية إيجابية كونها من أهم موارده العلمية التأصيلية .
- ربط نجاحات وكبوات هذا التراث بإقرانه بالأحداث الواقعية التي نشـهدها وبما سيحدث مستقبلا، والتمثل بها ؛كونها جزء لا يتجزأ من كل ما حدث، وما ســيحدث بالاعتماد على مناهج علمية مثل المنهج الكمي والإحصـــائي الذي اثبت جدواه في هكذا دراســات. وللعلم لا تكون محاولتنا ناجحة إلا باتجاه اكتشــاف وتفكيك بنية هذه النصــوص، واستخراج كل مكنوناتها وخاماتها المعرفية والعلمية والرقمية.

- **مقدمة:**

لا يختلف اثنان حول أهمية ودور التراث على حاضرنا ومستقبلنا، ولا ينفي ذلك إلا جاحد أو أعمى أو مصاب بلوثة حضارية، فبالنظر إلى العلاقة بين قيَم المجتمع المسلم النابعة من تراثه ونظم التمدن والتحضر المعاصرة سنجد أن بينهما علاقة اتساق وانسجام حيث قدّم الإسلام في القرآن والسنة وفي فعل الجماعة المسلمة الأولى في مدينة النبي صلى الله عليه وســلم منظومة قيمية اجتماعية عليا توحد ولا تفرق، وتبني ولا تهدم، وتدفع للتطوّر والتحضــر والتمدن تم توارثها منذ الجيل الأول جيل بعد جيل تباعا إلى يوم الناس هذا، فالمجتمع ارتبط تحضره بعمق وعيه بمفردات أصيلة لكي يعيش بها فكره وسلوكه وواقعه.

–أولا: تداعيات التراث الإيجابية على الحاضر الإسلامي:

لقد كان لفكرة إحياء التراث منذ نهاية القرن التاســـع عشـــر كتيار من تياراتنا الفكرية له طاقة فاعلة في تزكية انخراط العقل المســلم المعاصــر في معارف العصــر ومجتمع المعرفة العصــرية.بحســبان أن ذلك الانخراط هو تطور طبيعي لتراثنا الموروث، وليس انقلابا على هذا التراث الموروث. وعلينا أن ننبه إلى أن هذا اللون من التراث الإسلامي هو أكثر ألوان التراث تعرضـا للإهمال.فليس له إلا معهد يتيم في ســوريا[1] وحدها!..ونحن نتعامل مع هذا التراث ونبحث عن دوره في حفز عقلنا المعاصــر إلى الانخراط في معارف العصــر.مراعين في ذلك ســنة التطور التي حكمت خط ســير المذاهب والأنســاق الفكرية والفقهية في تراثنا[2]. وما نأسـفله اليوم في أن حياة العرب والمسـلمين تعكسـها مظاهر حضـارية غير

1 يقصُد معهد التراث العلمي العربي بجامعة حلب. وفيه قسم لتاريخ العلوم التطبيقية، ولعل أشهر ما أنتجه هذا القسم من دراسات تراثية هو العمل الأكاديمي المميز للباحثة بغداد عبد المنعم الموسوم ب هندسة الموارد المائية في التراث العلمي العربي والذي نالت على أثره الباحثة الجائزة الاولى في تحقيق التراث عام 1996 عن جامعة الدول العربية.

محمد عمارة، معالم التجديد للفكر والخطاب الإسلامي دار روابط للنشر،2018. ص2.10

تقنية بينما هم يعيشــون في عالم مقوماته ومرتكزاته الحضــارية بالدرجة الأولى هي تقنية. ولهذا فان إمكانية حدوث أي تقدم علمي أو تطور اقتصــادي مرهون بنهضــة شــاملة تمس جميع مناحي الحياة لكن يتطلب هذا إعادة تفســير كل مقومات الحضارة العربية لتتأقلم مع الوضع الجديد، و تأخذ بحقائق العصر في الحسبان، وتساهم في بلورة قيم حضارية جديدة فيها من الانضــباط والمســؤولية والتفتح الخلاق ما في قيمنا الحالية من انغلاق وجمود وفوضــى"[3]. لا شــك أن القيم التي دعى إليهامحمد عبد الرحمن مرحبا هي قيم مدنية عصـــرانية إن صـــح التعبير كاحترام القانون، والتعددية الاجتماعية والسـياسـية، وقيم السـلام والتسـامح والتعايش وقبول الآخر والثقة في عمليات التعاقد والتبادل الحضـاري المختلفة، وحماية الحريات العامة، وحماية الملكية الفردية وغيرها..[4]وهي قيم لها معاني تنظيمية لحياة الناس المتداخلة والمتشعبة المرتبطة كلها بمشـروع الحداثة المرتبطة بفكرة التجديد و في القيم المؤسـسـة لفكرة النهضـة لتطوير نموذج محلي للنهوض يتناســب مع الخصــائص الثقافية والإنســانية لمجتمعاتنا وهي من بين العناصــر الأربعة المكونة للحضــارة التي اقترحها مالك بن نبي في كتابه" **مشـــكلات الحضـــارة**" ويعطي حلولا لهذه المشــكلات. لا أريد في هذه العجالة أن أتعمق في التفسـير والتحليل لهذا الكتاب القيّم، الذي لخص شـروط النهضـة والحضـارة[5]مبرزا دور الدين والفكرة الدينية المركبة[6]في:

الإنسان +تراب+وقت+ثقافة =حضارة

فالنهضـة الشـاملة ترتبط بتفسـير مقومات الحضـارة العربية وفق قيمنا السـامية لكي نسـاهم في صـنع قيم حضـارية تقنية جديدة تجعلنا نتخلى عن التدني والتردي. ويمكن أن أعبّر عنها بهذه القاعدة:

النهضة الشاملة = تفسير مقومات الحضارة في أطر قيمية معنوية + قيم حضارية مادية تقنية– انغلاق وجمود

مرحبامحمد عبد الرحمن، المرجع في تاريخ العلوم،ط01، دارالجيل،بيروت،1998 .ص3.53

4عبد الباسط حقل،منظومة القيم الاجتماعية الإسلامية العليا ونظم التحضر والتمدن المعاصرة، مجلة أهل السنة والجماعةالعدد السادس، إحالة الى الرابط:https://www.academia.edu/people/search

5مالك بن نبي، مشكلات الحضارة:شروط النهضة، ت: عبد الصبور شاهين وعمر كامل مسقاوي،دار الكتاب اللبناني، بيروت، 2012. ص105-177-185 .

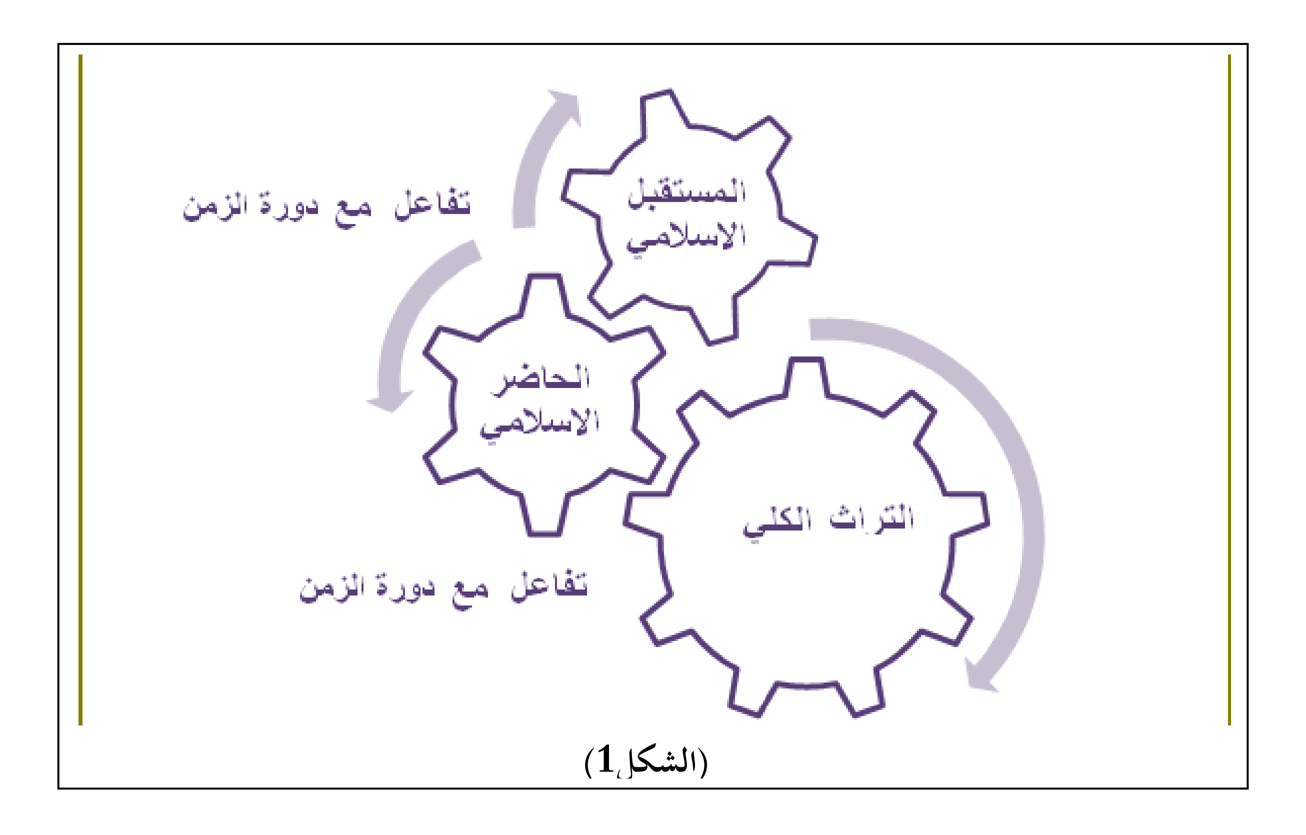
3بدران بن لحسن ، الدور الحضاري للدين ، ودور الفكرة الدينية المركبة لمالك بننبي: إحالة إلى رابط المقال: https://www.researchgate.net/publication/300372420_aldwr_alhdary_lldyn_drast_thlylyt_lmfhwm_w_dwr_alfkrt_aldynyt_almrkbt_nd_malk_bn_nby6

أي أن النهضة الشاملة ترتبط بتفسير مقومات الحضارة العربية وفق قيمنا السامية لكي نساهم في صنع قيم حضارية تقنية جديدة تجعلنا نتخلى عن التدني والتردي.وهذا يفسر أن النهضة لا تكون إلا وفق معايير تأصيلية مركزة اعتمادا على مبدأ:

لا يصلح آخر هذه الأمة إلا بما صلح به أولها

لكن سأبقى في موضوعي وسأطرح على نفسي هذا السؤال: **هل من الممكن تجديد و تفعيل مشروع جديد لإبتعاث أمَّة أصبحت على هامش التاريخ ؟**. أو بالأحرى **هل من الممكن تأسيس بيت حكمة جديد سيرا على خطى بيت الحكمة ببغداد قديما وغيرها من البيوتات الإسلامية التي ذكرها ومجَّدها التاريخ والتي كانت لها سابقة في نهضة هذه الأمة؟**. **ألا يمكن أن يعيد التاريخ نفسه؟**وأنا أكررها على ما يختلج صدري من الإحساس بالضعف والهوان ككل عربي- لا أقول بنفس أسماءالأشخاص وبنفس الأحداث، لكن أقول بنفس النواميس والسنن التي خلقها الله في البشر والتي اشترط فيها التغيير الايجابي((**إِنَّ اللَّهَ لا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ**))(**سورة الرعد11**)، وهذا الخطاب الرباني موجه بالأساس إلى النفس السلبية القانطة من رحمة الله التي بإمكانها أن تكون إيجابية مصداقا لقوله تعالى:((**قُلْ يَا عِبَادِيَ الَّذِينَ أَسْرَفُوا عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ لَا تَقْنَطُوا مِن رَّحْمَةِ اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يَغْفِرُ الذُّنُوبَ جَمِيعًا ۚ إِنَّهُ هُوَ الْغَفُورُ الرَّحِيمُ**))(**سورة الزمر 53**)لكن بشرط واحد هو "**التغيير**" الذي سينعكس على الجوارح بأفعال إيجابية لتسود الفرد ثم الجماعة وهي ظاهرة الفعالية المؤثرةالصانعة للحاضر الإسلامي.

إنني لما أطالع بعض المصادر الحاوية لذكر العلوم والعلماء كالفهرست لابن النديم أو إخبار العلماء لجمال الدين القفطي أوعيون الأنباء لابن أبي أصيبعة وغيرها.نجد أن الأمم السابقة كاليونان والفرس والرومان التي أخذت العلوم من الأمم الغابرة، وكيَّفته وفق معطيات عصرها قد نهضت وازدهرت فهي والله سنَّة تجعلنا نقول بإمكاننا أن نعيد التاريخ من جديد،إذا توفرت الأدوات اللازمة وفعّلت وأركز على كلمة الأدوات و التي أقصد من ورائها المنهج السليم والترجمة، المكتبة، المدرسة، الجامعة، المنصات، المراكز العلمية،،،فالتداعيات التي تجلت في موروثنا وفي أصالتنا المادية منها واللامادية تعتبر كنز وثراء لا ينضب تظهر أثاره للعيان في شتى المجالات كالفنون والعمارة والعمران في مدن كقرطبة وأشبيلية و فاس وتلمسان وأحدها يعتبر عجائب الدنيا السبع وهو تاج محل بالهند لا تزال آثاره شاهدة على الإبداع الخلاق الذي عرفته الحضارة الإسلامية والتي تحتوي على مجموع من القيم العضوية،



(**الشكل1**)

والوظيفية والانسجام، والمركزية والحرمة[7] ولم تنعكس آثارها على أخلاقياتنا فحسب بل تجلى في كل المركب الدلالي بكل أبعاده ومفهوماته الاجتماعية و الإبستيمولوجية تجسيد لمآثر السلف والأولين لواقع كان ومضى، و لكنه لا يزال يعيش في ذاكرتنا التي تحن إليه في الحاضر،فانعكس على ردود أفعالنا، وسنورثه لأبناءنا جيل بعد جيل كمقدس وممارسة طقوسية مباركة نلجأ إليه في خلوتنا أو عند طارئ يصيبنا أو حصنا لمآلات نجهلها ونخافها. فالتراث بتكامله ووحدته الزمنية[8]،مرتبط بامتدادات ثلاث دينية وتاريخية وإنسانية.[9]وهو محركها (**الشكل1**) هذه الامتدادات المترابطة في زمانها وموضوعها شكلت جوهر هذا التراث الذي ظهرت بوادر وإرهاصات حشده وتثمينه منذ القرن الأول للهجرة مخزنا في صدور الناس تتناقله الألسن إلى أن تناولته الأيدي مع انتشار صنعة الورق لكتابة عصر جديد[10]كما يذكر ابن خلدون في مقدمته:((ثم طما بحر التأليف والتدوين...فأشار الفضل بن يحي بصناعة الكاغد وصنعه...واتخذه الناس من بعده صحفا لمكتوباتهم السلطانية والعلمية. وبلغت الإجادة في صناعته ما شاءت.))[11]ومنذ القرن الثالث الهجري أمكن في هذا العهد و لأول مرة (مهنَنَةُ) البحث، أي أن البحث أصبح مقبولاً كمهنةٍ، والعالم والباحث أصبح له راتبا

---

7 ابراهيم يوسف، إشكالية العمران والمشروع الإسلامي، مطبعة ابو داود، الجزائر، 1992، ص 93-94..

8 حسن حنفي، التراث والتجديد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، ط4، بيروت، 1992، ص 19.

9 جدعان فهمي ، نظرية التراث، دار الشروق للنشر، ط1، عمان، الأردن، 1985 ص13-14.

10 مختار الفجاري، خطاب العقل،في تراث ابن المقفع، مجلة جامعة طيبة، للآداب والعلوم الإنسانية،السنة الثانية، ع4، المدينة المنورة،1435. ص493.

11ابن خلدون عبد الرحمن(732هـ-808هـ):، المقدمة من كتاب ديوان المبتدأ والخبر. ت سهيل زكار، دار الفكر، بيروت.2001. ص532.

شـــهريا يتقاضـــاه بمقابل ما ينتجه من بحوث.و هو إعلان على أن عهده هو عهد زمن تم إدماج فيه العقل بالعقل الشـرعي–رغم أننا لا نريد أن ندخل من الآن في قضـية شـائكة مثل قضـية النقل والعقل– في تكامل معرفي مبهر فلا يوجد فيه الفصل فالنية والغاية والوسيلة والفضيلة واحدة هي طلب مرضاة الله وطلبا للعلم للارتقاء لمرتبة العلماء لأنهم ورثة الأنبياء ، وبهذه العقلية الجديدة تفتحت وأثمرت نتاج علمي باهر لا نكاد أن نســتثنيه من تراثنا طبعا ضـــمن المتغيرات والأحداثوالأسـباب التي أدتإلى العمل بالعقل والمنطق والتكلم وغيرها لكنها كحركة وكمرحلة سـتوافقها مرحلة جديدة هي مرحلة إنشـاء المؤســسـات والمدارس العلمية[23]مثل بيت الحكمة الذي كان مرحلة انتقالية ســتتوج في المراحل اللاحقة بتأســيس المدارس والمعاهد والمســتشــفيات[24] في بغداد والقاهرة وفي سمرقند، والقيروان، وفاس، وقرطبة.التي يمكن أن يجرى فيها البحث العلمي،التي آتت أكلها وأنتجت علماء وعلوم شـتى في مختلف التخصـصـات لا يبخس حقهم إلا جاحد، أثرت على الأمم اللاحقة. لكن نظرا لمعطيات تاريخية واجتماعية وحتى اقتصادية لسنا هنا بصـدد مناقشـتها، توقف هذا النشـاط منذ عهود ودخلنا في دائرة الغلبة للغالب لكن بقي هذا التراث له سـحره وتأثيره حتى ونحن مغلوبون على أمرنا وهذا تأكيدا على أن المشكلة ليست في تراثنا بل في أنفسنا.

اذا هو التراث يعيش فينا وبيننا، ليأسـرنا بأمجاده وانتصـاراته بهفواته أو نكباته، بل بمصـيرنا الذي مهما قمنا بتجاهله أو بتفســيره، وتجميله بأدوات غريبة باســم الحداثة أوالعصــرنة[12]، لكن وفي الأخير وفي النهاية سـنعلن عن عجزنا لما نريد جوابا وتفسيرا عن الموت، و هي الحياة لكننا سنقف عاجزين عن الإجابة.

ثانيا: الظواهر السلبية وعلاقتها بالتراث:

وهو يرتبط بالإجابة عن هذا السـؤال:**كيف نتغلب على النظرة السـلبية والنوازع الغير صـالحة المصـوبة اتجاه هذا التراث؟**فمن خلال (**الجدول1**) قمنا بإحصــــاء أهم الاختلافات وهذا في إطار التباين بين تيارين معروفين احدهم يدعوا إلى الأصــالة والآخر إلى العقل، والانفتاح والتي ارتبطت بالأســاس بتكدس جملة من المفاهيم التراكمية والظواهر الحضـارية، والاجتماعية الخاطئة التي رمي بها هذا التراث، فاسـتسـلم بعضـها للماضـي، وأصـبح قناعة أبدية و بعضـها الآخر تم اسـتنسـاخها من بيئة غريبة، ومحاولة غرسـها قسـرا فشـردت عن المفهوم السـوي، والقانون الجمعي الأصـولي الذي به أنشأ وترعرع هذا التراث. فرأينا مفاهيم قديمة غالبة متغلبة ، ومفاهيم مستكينة مستسلمة ترجوا القبول في هذا العصـر كنتيجة لتحريف المسـار الحقيقي لهذا التراث عند محاولة تفسـيره وإخضـاعه لمنهجية اسـتشـراقية صـرفة مارسـها فيما بعد بعض من بني جلدتنا في الماضي، والحاضر كوسيلة لإظهار عدم الترابط في الأفكار والنظريات التراثية، و التي

12: ينظر إلى هذا الرابط https://www.youtube.com/watch?v=-q4yklfohu0 في الدقيقة: 51:25

لم يسلم منها حتى القران الكريم مصدر التشريع الإسلامي، ومركزيته في إنتاج المعرفة ومقاصده الإنسانية[13]، وإنه لا أجد نموذجا لمن يسومون هذا التراث كل المفاهيم والسلوكيات الغير حضارية

التيار الأصولي	التيار العقلي
أولوية النقل	**أولوية العقل**
لا يمكن فصل التراث عن القران والسنة	**الفصل بين التراث ومصادر التنزيل**
التأصيل و دمج النقل بالعقل(العقل الشرعي)	**التحرر والتنوير**
التراث مقبول في الزمان والمكان	**التراث مرفوض في الحاضر وتجاوزه الزمان**

(الجدول1)

وما استقر في مناهج تفكيرنا المعاصر من الخلط بين العقل والوجدان و لصقها بالتراث ما جاء في كتاب التراث والتجديد وهو يحاول إلصاق كل أفعال الناس وأهوائهم بهذا التراث[14] وهو منه براء. إذ يقول صاحب كتاب التراث والتجديد:((وإذا كانت البداية العلمية للغير تعني البدء بالواقع واعتباره هو المصدر الأول، والأخير لكل فكر فان القيم القديمة التي احتواها التراث جزء من هذا الواقع فنحن نئن تحت الإيمان بالقضاء، والقدر الموروث من أهل السلف وتفسر هزيمتنا بأنه ((لا يغني حذر من قدر))...كما نرهق عقولنا بالتشبيه والتشخيص سواء في الأوليات...أو الأخرويات..كما أننا نلحق عقولنا بالنصوص، ونقع في التأويلات... ونقطع الصلة بين العقل والتحليل المباشر للواقع باعتباره مصدرا للنص...كما أننا نقطع وجودنا إلى جزأين،...ومعاقبين البدن وهو لم يحصل على حقه منا، ومزكين النفس وهي عاجزة عن فعل شيء. ذاك بعض الموروث النفسي القديم من علم أصول الدين أو ما يسمى بعلم التوحيد))[15]. انتهت هذه الفقرة، والتي يعلن فيها صاحبها صراحة نقده لأخطر قضية تمس حياة المسلمين على الإطلاق، وهي أصول الدين والذي يحمله مسؤولية تخلف المسلمين، بالإضافة إلى إطلاقه العنان لعباراته صراحة أحيانا وتضمينا أحيانا أخرى.

ان الإيمان بالقضاء والقدر والثنائية الفاصلة بين الله والعالم والإيمان، والبعث هي العلل الأولى والجراثيم الحقيقية للأمراض المعاصرة في المجتمع الإسلامي. وهذا يعتبر خلط و تدليس للحقائق وتعميمات غير مستندة على دعائم خاصة عند الربط بين مبادئ التراث، وبعض السلوكيات المنحرفة عند البعض من أتباع هذا التراث، و كان على صاحب التراث والتجديد أن يصمد لمناقشة المفاهيم، ويحاكمها في إطارها المعرفي والقيمي كما هي مطروحة في التراث،

---

2 بدران بن لحسن، ابن عاشور وإعادة الاعتبار للقول الكلي في الفكر الإسلامي مجلة كلية الدراسات الإسلامية و العربية، ع44 الإمارات،2012 ، ص 24

حسن حنفي،مرجع سابق، ص1417

حسن حنفي، التراث والتجديد مرجع سابق، ص 15.16

لا أن يحدثنا عن ممارسات خاطئة لمفاهيم صحيحة، فهو يحدثنا عن عيوب في ذات المفاهيم[16]، وهذا التشكيك ليس بالجديد فقد أثيرت قديما عدة قضايا كقضية التنزيه والتشبيه، وقضية الجبر والاختيار، و الاعتقاد بالقضاء والقدر والتعارض بين الآيات ، وقضية العقل والنقل.وكذا عمل التاريخ. وفي المجموع فقد تصدى العلماء وفلاسفة الإسلام والمفسرين لهذه الإشكاليات التي قصد منها المساس بدين الإسلام، فكانت ردود علماء الإسلام حاسمة في قضايا ومسلمات ثنائية كالدين والدنيا، الدنيا والآخرة، المادة والروح، الدين والدولة، وقضية الجبر والاختيار إلى غير ذلك من مصطلحات ثنائية متقابلة لا تقابل الحدود الميكانيكية، وإنما تقابل الحدود الجدلية من تفاعل وفعل وانفعال وتداخل وجذب وطرد وتعديل متبادل متغير[17].

وللشيخ محمد عبده وهو أحد أعلام مدرسة الإحياء والتجديد في رسالته–رسالة التوحيد– كما قال عنها محققها ((تتجلى نصرة الإسلام للعقل كي يهزم التقليد الذي قتل روح الريادة والإبداع في الأمة))[18]إجابة وتحليلا لكثير من القضايا كقضية الجبر والإرادة، والاختيار لثبوت هذه الصفات الثلاث تلتزم بالضرورة ثبوت الاختيار[19]، فالتناقض في الإنسان نفسه و أن حرية الإنسان مقيدة، وهو في نفس الوقت حر، وحسبه فان الإنسان يستمد وجوده من خالقه الذي وهبه الحواس والعقل والوجدان، ولكن لا بد له من الهداية الإلهية، وان كل الطوائف المسلمة اليوم لا ترى مذهب الجبر المحض بل يعتقدون بان لهم جزءا اختياريا في أعمالهم يسمى بالكسب والاختيار فلا شيء في العلم بسالب للتخيير في الكسب[20]، وهو مناط الثواب والعقاب عند جميعهم، على انه يرى أنهم محاسبون كلهم بما وهبهم الله من هذا الجزاء الاختياري، وعليه فان الحكم الأخير لله وحده.

أما عن رأيه في التاريخ فيرى أن للتاريخ علما فوق الرواية أي البحث عن سير الأمم في صعودها وهبوطها وطبائع الحوادث العظيمة وخواصها وما ينشأ عنها من التغيير والتبديل في العادات والأخلاق والأفكار.. و يضيف الشيخ محمد عبده فإن هذا الفن له فائدة البحث عن " القضاء والقدر" والإذعان بأن قوة البشر في قبضة مدبر الكائنات ومصرف للحوادث مستدلا أيضا بالتاريخ، وحركته المستمرة ولو انتقلت قدرة البشر بالتأثر ما انحط رفيع و لا ضعف

---

16 وهذا أيضا دأب صاحب كتاب نقد الخطاب الديني في محاولته لنقد بعض المفاهيم التي تعتبر من أساسيات العقيدة والشريعة في نقده للجبرية و الحاكمية، ينظر: ناصر حامد أبو زيد،نقد الخطاب الديني، سيتا للنشر، ط2، 1994،القاهرة، ص 85، 97،101، و أوهامه التاريخية مثل قوله: حالة إلغاء العقل للنص وسرده لأحداث تاريخية ليعلل بها عن فكره العلماني. ينظر: ص 102 حادثة رفع المصاحف التي قال فيها علي رضي الله عنه " **حق اريد به باطل**"وكأنه يرد على أمثاله.ولا أجدني إلاأنأقول ما قاله أحد الباحثين فيهم: ((**إن كثير من هؤلاء الباحثين غير قادرين على التعاطي مع القران والسنة...وغير مستعدين نفسيا لقبول حاكمية القران ككلام الله.... وإنما القوامة هي لهم على القران كما على غيره،وإنك لتدرك هذا المعنى واضحا ليس فقط في منهج البحث، بل تجده حتى في فجاجة أسلوب التناول، وسوء الأدب مع الله وكتابه ورسوله.**)) أنظر الى: جمال سلطان، الغارة على التراث الإسلامي، مكتبة السنة، ط1، القاهرة، 1990، ص26.

جدعان، نظرية التراث، مرجع سبق ذكره، ص17.51

محمد عبده،(1905/1849) رسالة التوحيد، ت: محمد عمارة، دار الشروق، ط1، بيروت، 1994، ص 18.09

المرجع نفسه، ص ص 45-19.46

المرجع نفسه،ص 20.66

قوي، و أما عن التعارض بين الآيات فقد جاء رأي الشـــيخ بان القران الكريم فيه آيات تعيب على أهل الجبر رأيهم، وتنكر عليهم قولهم كقوله تعالى: ((**لو شاء الله تعالى ما أشركنا ولا آباؤنا**)).(**الأنعام**:**108**.)

واثبت الاختيار والكسب في نحو أربع وستين آية معللا قوله بالاختيار ببعض نصوص القرآن الدالة على إسناد الفعل، والعمل إلى الإنســان وبعض النصـوص الأخرى التي ربطت الجزاء الأخروي، وهذا هو الرأي الواضـح للشـيخ في شـتى مقالاته وكتبه كرسالة التوحيد، ومقالته عن القضاء والقدر أو عن الجبر والاختيار[21].

وأما عن مسألة العقل والنقل وتتبعا للأحداث التي مرت بها أمتنا، فإننا نجد هذا الإشكال قد ظهر وتحتم ظهوره بسبب -كما يرى احدهم- الظروف الفكرية ونتيجة لتعاظم النزعة الغنوصـــية، و الدفاع عن الإســـلام،فلم تعد الأدلة النقلية باستطاعتها الدفاع عنه من أصـحاب الطبيعة لذلك اتخذ المعتزلة العقل سـلاحا لمواجهة أولئك، وهذا تبرير فعل له رد فعل مباشـر[22] لاتخاذ موقف المعتزلة كحصـن منيع، وموقف ثوري مسـتنير في حين ترتسـم صـورة أهل السـنة والجماعة وعامة المسلمين-من غير المعتزلة طبعا- أهل علم ورأي وموقف ضعيف[23].

وعند التنقيب والحفر في المصـــطلح التراثي الديني والدنيوي وتحليل مكانة الخطاب التاريخي والثقافي والأدبي لهذا التراث وما نتج عنه من أزمات فكرية وسـياسـية ومذهبية تبعها جمود في العقل العربي والإسـلامي كنتيجة لتأثير الهيمنة المادية والرمزية التي مارســتها علاقة القوى التقليدية والباطنية مع الإدارة الاســتعمارية في محاولتها للتدمير الجزئي أو الكلي – ظهر واضـحا في الجزائر- لأسـس الثقافة الإسـلامية الأصـيلة، ورغم المقاومات المحلية الشـرسـة-بفرض نموذج مجتمعي قوي-ساهم وظيفيا في تهميش النخبة الأصيلة، لخلق نخبة محلية حديثة متأثرة بالمدرسة الفرنسية ومع ذلك فإن النموذج التراثي استطاع أن يحقق نهضة فكربة ودينية بوسائل فردية وجمعية – جمعية العلماء المسلمين كنموذج- منذ عشرينيات القرن الماضي ساهمت مساهمة كبيرة في نمو الوعي الحضاري والاستقلال السياسي فيما بعد.

وفي المجمل ففي ظل الدعوات والمحاولات التنظيرية، والتطبيقية للتراث التي بدأت منذ نهاية القرن التاســع عشــرة حيث اتخذت مشــــروع الأصـــالة، أو العقلانية أو الجمع بينهما مركبا، أو مطية لتحليله وتحريره والأخذ به إلى وجهة جديدة تساير هذا العصر لكنها إصطدمت بواقع عدم قدرة الأطراف المتصارعة على إيجاد حل وسط أو خارطة طريق لمسايرة تيار الحداثة، والعصــرنة الذي يعرفه العالم الغربي في سـياق أزمة الإيديولوجيات التي طبعت نهاية القرن العشــرين [24]، وبالأخص مع ظهور أزمة صراع الحضارات و تيار العولمة الجارف الذي لا نزال نعيش تداعياته اليوم.

حسن السايح، وحدة التفكير القرآني، مجلة دعوة الحق، ع5، وزارة عموم الأوقاف والشؤون الإسلامية، الرباط، 1966، ص 18-2119

جدعان فهمي، المرجع السابق، ص2227

جمال سلطان، الغارة على الإسلام مرجع سبق ذكره، ص23.46

24 أحمد بوكوس، الهيمنة والاختلاف في تدبير التنوع الثقافي، منشورات المعهد الملكي للثقافة الامازيغية، المعارف الجديدة – الرباط،2016.ص171.

- ثالثا: عوامل نجاح هذا التراث و أدوات الفعل الحضاري:

إننا لما ننظر إلى مختلف الدراسات التي تناولت المنهج المفاهيمي لهذا التراث نجد دعوات مختلفة تدعوا إلى إعادة النظر في المنهج الذي سار على نهجه مجموع التراث الإسلامي، وحين نعرف طبيعة مصادر هذا المنهج الذي يأخذها من القرآن والسنة فلا نستغرب الهجمة الاستشراقية والاستعمارية عليه وللأسف التي خاض فيها جموع الباحثين من أبناء هذه الأمة، ومع ذلك تسنى لنا تحديد ثلاثة أطراف أو تيارات مختلفة كل له منهجه ووجهة نظر في معالجة هذا التراث فمنها من يدعوا إلى عملية التجزيء لهذا التراث ليس بحسب النطاقات أو القطاعات المعرفية(البرهان والبيان والعرفان) بل بحسب المناطق المعرفية، ومنه من يرى عكس ذلك وهو النظر بمنهج التكامل والتداخل المعرفي الكل لهذا التراث إغراقها في عملية التجزئة و البعض الآخر يرى في الثورة حل لفعالية وبنيوية التراث لا كفاعل له من منظور سلفي النزعة والميول وان تعددت أهوائه ومصادره [25]لأنها اعتمدت على طريقة واحدة في التفكير وهي "قياس الغائب على الشاهد"[26]ويجعل الماضي حاضرا باستمرار في الفكر والوجدان ليمد الحاضر بالحلول الجاهزة وهذا الرأي الناقد اللاذع لهذا التيار هو من يعرف أصحابه بأصحاب نظرية العلمانية التي أهم ركائزها العقلانية والعقل المنبثق و حاملي مشروع الأنسنة، أنسنة المجتمع والإسلاميات التطبيقية- والذي عجز صاحبها عن تهيئة الشروط العلميّة الكفيلة بإنتاج لاهوت إسلاميّ حديث[27]في ظل إسقاطات فكرية متأثرة بالواقع السياسي الذي مرت به الجزائر والعالم خاصة بعد أحداث سبتمبر 2001.[28]-كان انعكاسا وسببا لمضامين تراثية مخالفة لروح هذه الحداثة و العصرنة.

فهذه الاتهامات التي صوبت اتجاه هذا المنهج المعتمد وأسلوب ممارسته النظرية التي سادت عصر الانحطاط كما يطلقون عليه هي سببا في تخلفنا وتراجع أمتنا عن الركب الحضاري إذا لم نجدد ونعيد من جديد قراءة آليات التدوين

---

25 الجابري محمد عابد، نحن والتراث، المركز الثقافي العربي، ط6، بيروت،1993 ص15، أيضا: طه عبد الرحمن، تجديد المنهج في تقويم التراث، المركز الثقافي العربي، ط2، الدار البيضاء، 1993.ص ص 26- 27.

الجابري محمد عابد، المرجع السابق ،ص ص 17-26.18

1 وللأسف فمحمد أركون لم يستطع أن يجد القاعدة التي بالإمكان لجماعة الإسلام أن تنطلق منها، ولم يسمح لنفسه تحديد المكان الذي تقبع فيه هذه الجماعة فلا هو لاهوتي ولا هو مجدد ولا هو سلفي .! للأسف أراد أن يشيد طريقا بين الغرب والشرق لكن نسي أن هذا الغرب هو الآخر مشحون بالسلبية منذ زمن. ثم إننا قد عرفنا في التاريخ الإسلامي أن كل من يحمل مشروع تغيير جديد يواجه بنفس المعطيات الآنية التي تستوجب رده ما أدى إلى نجاح المشروع الآخر، ولدينا في بلاد المغرب تجربة ابن تومرت المهدوية . بالمحصلة لا يمكن اختراق هذا السياج الذي تكلم عنه أركون،إلا بتوفير عاملين أساسين جاء ذكرهما في سورة قريش وهما: الأمن والغذاء. هذين العاملين وفرهما الله سبحانه وتعالى لقريش لكي لا تكون لها حجة لتحمل رسالة الإسلام لذود عنه. إلا أنه وللأسف هذين العاملين حتى و إن توفرا في زماننا لم يستخدما لترقية الإنسان فكريا و حضاريا بل استخدمت للإشباع البيولوجي فقط. ولنا نموذج الطفرة البترولية التي لم تستخدم ثرواتها لتكوين الإنسان بل كانت لتهوين هذا الإنسان.أنظر تعليقنا وردنا على مقال: الإسلام والإسلاميات التطبيقية، هل قرأنا لمحمد أركون..للدكتور محمد الهادي الطاهري. الرابط: https://diae.net/26638/ 30يونيو، 2016 الساعة 11:08 م

أركون محمد، الانسنة والإسلام ت محمود عزب، دار الطليعة للطباعةوالنشر ط01، بيروت، 2010.ص 181 وما بعدها.28

نقطة الانطلاق الأولى لكي تتلائم مع معطيات العصــر ، و من وجهة نظر معتدلة إلى حد مايرى أصــحابها وعلى رأسهم محمد عابد الجابري بأنه من غير الممكن تبني التراث كله بقضه وقضيضه،لكونه ينتمي إلى الماضي، إذ من الخطأ حسب ما يعتقد بأن مضامينه وقضاياه موجودة في الحاضر،مثلما أنه لا ضرورة أن يكون حضورها في المستقبل على مستوى حضورها في الحاضر .وكوننا نمارس العقلانية النقدية في قراءة التراث، فليس معنى هذا أننا نرفض التراث بصورة كلية، ولكننا بالحري نقوم بممارسة نقدية تحترم خصوصيته التاريخية وعالميته في آن معاً، وترشدنا إلى تلمس الطريق عند اتخاذ معيار الاختيار في الإفادة منه في شؤون الحاضر. وبالرغم من أن الجابري قد إنساق إلى إنكار ما كان من بعض مبادئ هذا التراث الإسلامي كالقيم الخلقية والروحية ومجاراتها للواقع الماضي الحاضر المتجدد. فقد اعتبر أن عقلانيته النقدية هي الوحيدة والتي بمقدورها أن تعيد بناءالعقل العربي من داخل الثقافة التي ينتمي إليها، والتي تتوفر على الشروط الضرورية لافتتاح عصر تدوين جديد وفق مناهج قد يرغب بالعمل بها بعض المختصين أولا يرغب ومرفوضة من البعض الآخر. وان كنا نحن أيضا ندعوا إلى عصر تدوين جديد لكن ليس من حيث توقف الفيلسوف ابن رشد، أو توقفت فلسفة اخوان الصفا وتيار المعتزلة؟.

حقا ليس بإمكاننا التوقف عند هذه المحطة التاريخية أو تلك ونحن لم نأخذ في الحســبان ذلك الاختلاف بين جمهور محققي التراث قديمهم وحديثهم حول طبيعة ومضــمون ذلك التراث الذي نريده أن يكون نموذجا صــالحا يعتمد عليه لإعادة عصــر تدوين جديد يكون قاعدة ورافدا قويا للإقلاع الحضــاري الإســلامي،لكن بإمكاننا اتخاذ هذه المحطة التاريخية أو تلك من تاريخ هذه الأمة كمثال ونموذج يحتذى به في حالة همة العلماء والإقبال على العلم من طرف الطلبة وكثرة التصــانيف في شــتى العلوم و تأسـيس لبيوتات الحكمة، ونباهة وكرم وعدل الحكام المسـلمين لكن فكريا ومنهجيا قد نختلف كثيرا لان كل مرحلة ولها أبعادها التاريخية خاصــة بعد انفلاق عقد وحدة المســلمين في الصــراع السياسي- وأركز على انه صراع سياسي- المشهور بين الإمام علي ومعاوية بن أبي سفيان(في موقعة صفين 37هـ-657م)[29] وجموع الصحابة لأنها مرحلة شهدت بعدها عدة أزمات فكرية ومذهبية وعقدية و لعل أشهرها تلك التي عرفتبين العقل والنقل أزمة خلق القران والتي انتصر فيها أصحاب النقل على عقل المعتزلة، فالذي يريد أن يجد علاجا لظاهرة ما يجب عليه أن يعود إلى أصــل ومصــدر هذه الظاهرة لكي يجد الحلول ويصــل إلى نتائج ســليمة. فمصــدر إشـعاع هذا التراث كما هو معروف هو القران والسـنة مصـدر قوته و حصـانته و خلوده،فلا يمكن قطع الغصـن من الأصـل وننتظر منه الحياة من جديد (فهذا التراث هو ثمرة التسـديد بواسـطة الشـرع، فكيف يهتدي إلى إدراك حقائقه

1فقد سئل علي كرم الله وجهه عن مكانة خصومه السياسيين من الإيمان بالإسلام على خلاف خصومهم من الخوارج والشيعة الذين يكفرونهم فقال: والله لقد إلتقيناهم وإلهنا واحد، وقرآننا واحد، ونبينا واحد، وقبلتنا واحدة، ...ولا نستزيدهم في الإيمان ولا يستزيدوننا..وإنما الخلاف بيننا وبينهم في دم عثمان بن عفان، ونحن منه براء..إننا نقاتلهم على التأويل، لنردهم إلى الجماعة، ولا نقاتلهم على التنزيل. ينظر إلى: محمد عمارة، معالم التجديد للفكر والخطاب الإسلامي، مرجع سابق، ص26.

وتحصيل أصح السبل في تقويمه من قطع الصلة بالشرع وترك العمل بما جاء به)[30] الرسول من أقوال وأفعال خاصة بعيد تكوين المجتمع الإسلامي في المدينة المنورة لأنه عصر يجسد –ونموذج- للخير المطلق [31]،وجيله أوعى لقضية الإسلام و أبصر بمقاصده و أدرى بأسباب ورود آياته وأحكامه، و أدق حسا بروحه الأصيلة...فيترتب على تلك الخصوصية، قيمة مميزة لتراث هذا الجيل بالنسبة للأجيال التالية[32].)) فإن أهم سمة يتميز بها تراثنا .. الخلود فلا تحكمه السببية فهو موجود محسوس لأنه كما قال أحدهم: فهو يكتسب منزلة حسية وروحانية وهبته وجودا ثقافيا مستقلا يصير به شاهدا على معان تمتد آفاقها إلى الإنسان حيث ما كان. ولا يحكمه الزمان ولا يكفيه المكان يفتقد إلى السبب فقدانا بغير حاجة إليه لأنه موجود قبل أن يكون. عنده لكل سؤال جواب قُرن بالحياة وبالآخرة فهو شاهد لك أو عليك. فهو يحمل قيَما لا يمكن إلا أن تكون إنسانية من وحي رب العالمين[33].

ومن الاعتبارات التي تمثل قيمة عملية هامة لهذا لتراث ما يمكن اعتباره منطلق لإعادة قراءة منهج تراثنا اعتمادا كما قلنا سلفا على مصدر الوحي وتشريعات النبي صلى الله عليه وسلم، ومختلف قواعد الشرع الحنيف التي اتفق عليها نخبة الفقهاء والعلماء في القرون اللاحقة ، الذين راعوا في ذلك العلاقة بين الوحي والنص التي تظهر دائما كمقدمات منهجية يصرح بها المؤلف في أي كتاب تراثي، سواء ابن خلدون أو الشاطبي أو غيرهما، لذلك نعتقد أننا في مرحلة التأسيس لنموذج معرفي إسلام لتوليد المعارف، فلا ندعي أنه نموذج كامل العناصر، وإلا لحكمنا على أنفسنا بأننا ندور في حلقة مفرغة، فإذاكان النموذج المعرفي الإسلامي قد تحقق سابقا في الحضارة الإسلامية، ونحن سلمنا جدلا أننا الآن في مرحلة الاستئناف الحضاري، فكيف نتكلم عن نموذج معرفي ونحن لم نختبر مقدماته في إنتاج المعرفة[34]،وفي كل ذلك وعلى ضوء هذه المناهج المختلفة تبقى هامدة إن لم تجد من يغربلها وينقحها أو يخرجها من بوتقة الخيال إلى عالم التطبيق والبيان أي بمعنى تحتاج إلى **فعلٍ وفاعلٍ،** فعل دافع مختلف عليه و فاعلٍ يتم تجاهله وفصله عن التراث، وتعويضه بالعقل المنبثق[35] وهو معروف، وأدوات فعل مغيبة أو مستنسخة من الآخر. والفعل هنا هو الذي يعرف ويصطلح عليه بالفعل الحضاري في إطاره التاريخي وما نقصده بالفعل الحضاري أي وصف الفعل أي بأنه حضاري، ولكي يكون حضاري يستوجب تحقق جملة مراحل الفعل، وهي النية ثم الشوق إلى نيل المنفعة، ثم الإرادة ثم الانبعاث

---

30. عبد الرحمن طه، المرجع السابق، ص20.
31. جدعان فهمي، المرجع السابق، ص 46.
32. جمال سلطان، الغارة على التراث، المرجع السابق، ص12.
33. عبد الرحمن طه، المرجع السابق، ص27.
34. مهورباشة عبد الحليم، التأصيل الإسلامي لعلم الاجتماع(رسالة دكتوراه علوم في علم الاجتماع غير منشورة)، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة سطيف2، السنة الدراسية: 2014/2013، ص 235
35. أركون محمد، الانسنة والإسلام، مرجع سابق،ص 174.

ثم يأتي أخيرا الفعل وهو في مراتب الحكمة[36] و يشـــترط بان يتجاوز عمل الفرد إلى الجماعة لكي تتحقق المنفعة العامة التي تحمل بين ثناياها هدفا ومقصـــدا قيمي جمالي أو أخلاقي و لباســـه كما قلنا النية والإخلاص والإتقان ممتدا في المكان والزمان يصدق فيه حديث الرسول صلى الله عليه وسلم المشهور: **مَنْ سَنَّ فِي الإِسْلامِ سُنَّةً حَسَنَةً فَلَهُ أَجْرُهَا وَأَجْرُ مَنْ عَمِلَ بِهَا بَعْدَهُ مِنْ غَيْرِ أَنْ يَنْقُصَ مِنْ أُجُورِهِمْ شَيْءٌ وَمَنْ سَنَّ فِي الإِسْلامِ سُنَّةً سَيِّئَةً كَانَ عَلَيْهِ وِزْرُهَا وَوِزْرُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ مَنْ عَمِلَ بِهَا مِنْ بَعْدِهِ مِنْ غَيْرِ أَنْ يَنْقُصَ مِنْ أَوْزَارِهِمْ شَيْءٌ))**[37] والحديث الآخر عَنْ عَائِشَةَ رَضِـــيَ اللَّهُ عنها قالت: قال رســـول الله صـــلى الله عليه وســـلم **((إِنّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَهُ))**[38]. فهذا الفعل الحضـــاري يجب أن يكون عابرا للزمان ويخلق أمة وجماعة لها هدفا محددا وســـاميا حتى وإن باعدت بينهم السـنون والقرون،متجاوزا لحدود المكان وضـيقه، تشـع آثاره فيما وراء المكان سـواء بالتأثير أو الإفادة أو حتى مجرد الحضـور الدافع لفضـول النظر ومن ثم التقليد أو التأثر، ولا يمكننا أن ننزع منه نزعته الإنســانية والأخلاقية لتحقيق كمالات الإنســان المادية والمعنوية بغض النظر عن خلفية هذا الإنســان الغيبية والباطنية وانتماءاته الســياســية والمذهبية.فالفعل الحضــاري الذي هو أقرب إلى فطرة الإنســان أو إلى المشــترك الإنســاني يجمع عليه بنو البشــر على اختلاف عقائدهم وفلسـفاتهم وثقافاتهم وأماكنهم، أي الذي يجمعون على اسـتحسـانه حتى وإن لم يؤمنوا به أو يعتقدوا به[39].والدراســات في مجال العلوم الإنســانية والاجتماعية على الأقل خلال العقود الأخيرة، تؤكد في مختلف أنحاء العالم أن التراث أو الموروث الثقافي بكل مسـتوياته وأشـكاله ومختلف جوانبه يمثل سـيرة ايجابية للسـابقين بكل المعاني الثقافية الإنسانية، خصـوصـا في عملية محاكاة الحاضـر واسـتشـراف المسـتقبل[40]. و مما لا شـك فيه أن الدلالات المعرفية للتراث تتجاوز الحاضـر إلى اسـتشـراف المسـتقبل المرتبطة بقراءة تاريخية واعية لماض لا تخلط بين ارث نظري أخلاقي يسـمو عن كل السـقطات والهفوات المرتبطة بعرف سـياسـي أو مذهبي تقليدي أعطى انطباعات سـلبية للغير حول هذا التراث. لذلك تبقى عملية تصـويب هذا التراث بالاعتماد على القراءة الواعية للأنسـاق والنصـوص التاريخية تمثل الخط والنهج السوي سواء لجهة تحفيز العقل في حالة الصواب، أو لجهة تصويب مسار التفكير الشمولي وليس التجزيئي لهذا التراث ونعتبر هذه أولى المقدمات، لتفسير مضامين هذا التراث وتبنيه كظاهرة مضت وصلاحيته في الحاضر والمستقبل.[41] كما يجدر بنا تفسير ظاهرة الفعل الحضاري الغائب الذي يراد له الوجود في الحاضر لتحقيق الذات المستلب في المستقبل،

اليوسي، أبي المواهب الحسن بن مسعود(ت 1102)، القانون، ت: حميد حماني،ط1، مطبعة شالة،الرباط،1998. ص36112

رواه مسلم، الترمذي، النسائي، ابن ماجة، أحمد، الدارمي37

رواه البيهقي.38

4 نصر محمد عارف، www.academia.edu/26573493/ الوقف_واستدامة_الفعل_الحضاري

40 محمد وردي، دروب الحداثة ، دار هماليل للطباعة والنشر، الإمارات، 2016 ص94-95

طه عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 73 وما بعدها.41

ولن يتحقق ذلك إلا بتفعيل هذا التراث هذا التفعيل المرتبط بالغيب المغيب الذي ارتبط بفعل (**كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ**)) المشروطة((**تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ**))(**آل عمران، 110**).فالخيرية تتحقق بفعل الخير والنهي عن المنكر.تلك بعض دلالات وشروط وعوامل الفعل الحضاري التي بدونها لا يكون الفعل حضاريا أيا كانت عوائده المادية وفوائده الوقتية أو النسبية.

-رابعا:معالم تطبيقات هذا التراث على مستقبل التحضر الإسلامي:

إن أحد المجالات التي تهتم بها إسلامية المعرفة كمشروع فكري متكامل الجوانب هي تلك العلاقة- التي ليست فقط- بين الفكر والواقع، بل أيضا على مستقبل التحضر الإسلامي وتأثير ذلك عليه. و كأحد أبرز وجوه الأزمة الحضارية التي نعاني منها، تلك الهوة التي بين المعرفة وامتداداتها في الحاضر والمستقبل،حيث حدث فصاما بين العلوم التراثية والواقع لذلك لا يمكن أن نأخذ معنا هذا التراث إلى المستقبل إذا لم يستلزم الإحاطة ببعض الأمور مثل: كيف نتعامل مع القرآن والسنة الشريفة؟.وكيف نكيف هذا التراث معرفيا ومنهجيا مع هذا الواقع؟ والذي نقصده من هذا الواقع هو واقع الفرد والجماعة عند جميع حالاته في السكون والحركة. ثم هل بإمكان أن يتفاعل هذا التراث مع هذا الواقع الجديد كما تفاعل في الماضي؟. عندما قدم إجابات لأسئلة الواقع كما فعلت علوم الفقه والكلام وعلوم الحديث وغيرها.ثم إن ثنائية العقل والوحي ستؤدي حتما إلى ثنائية في العلوم الإسلامية علوم نقلية تعتمد على المنهج الاستنباطي في توليد معارفها، وعلوم عقلية كالطبيعيات والرياضيات والمنطق تستخدم المنهج الاستقرائي للوصول إلى المعرفة، و طبيعة العلاقة بين الوحي والعقل في التراث الإسلامي التي انفصل بشأنها العقل الفلسفي الإسلامي إلى: رُشْديون ، وغزاليون[42].

سيقع العبء الأكبر إذن على المشتغلين في العلوم الإسلامية من خلال العمل على تحرير النص القرآني مما شابه من قراءات تحريفية وتأويلية لا علاقة لها بالعقل الإسلامي، وعودة الوصل بين النص والمسلم المعاصر، وإعادة قراءة كل الوسائل والأدوات المعرفية التي استخدمت في الترات لفهمه للعمل على الاستفادة منها وتجاوزها في نفس الوقت، ورد تلك القراءات إلى طبيعتها التاريخية، بمعنى محدودية العقل الإنساني الذي تعامل مع النص في تلك المرحلة التاريخية من التراث الإسلامي،هذا الأخير ستطرح عليه الكثير من المناهج والأدوات لتفعيله ولمواءمته مع ظروف العصر المختلفة، وأولها كما قلنا سابقا هو حسن اختيار المنهج[43] و في اعتقادنا أنه لا منهج

مهورباشة عبد الحليم، التأصيل الإسلامي لعلم الاجتماع(رسالة دكتوراه علوم في علم الاجتماع غير منشورة)، مرجع سابق، ص 42.235

43المنهج لغة: يستخدم الأصل نهج في كلام العرب بعدة معانٍ،منها ما جاء في لسان العرب:طريقٌ نَهْجٌ : بَيِّنٌ واضِحٌ ، وهو **النَّهْجُ** ؛والجمعُ نَهجاتٌ ونُهُجٌ ونُهوجٌ،وسبيلٌ **مَنْهَجٌ** : كَنَهْجٍ . ومَنْهَجُ الطريقِ : وضَحُه . والمِنهاجُ : كالمَنْهَجِ . وأَنْهَجَ الطريقُ : وضَحَ واسْتَبانَ وصار نَهْجاً واضِحاً بَيِّناً. ينظرالى: ابن منظور،لسان العرب، مجلد1، داراالجيل،ط 1408 هـ،ص 569 :و 570 ، أيضا: ،الخليل بن أحمد الفراهيدي،كتاب العين، دار الكتب العلمية، ط1 1424 هـ - ج4 . ص 270.و في

أحسن من المنهج الرباني الذي صاغه القران الكريم وشرحت السنة النبوية مفرداته فأثمر بنماذج بشرية سوية شربت من المنهل الرباني، والجميع يشهد أن المنهج الإسلامي منهج سوي ظهرت معالم تطبيقاته السياسية والاجتماعية والاقتصادية في فترات عديدة لا تشمل فقط فترة خلافة عمر ابن الخطاب[44] بل ظهرت نماذج ذلك أيضا في عهد عمر بن عبد العزيز و السلطان نور الدين زنكي وظهرت ثمارها على يد تلميذه صلاح الدين الأيوبي محرر القدس من أيدي الصليبيين وهو أكبر درس تراثي ينبغي أن يستلهمه هذا الجيل[45] ونماذج تطبيقاته على شتى المستويات كثيرة راقية واقعية وان يزعج هذا الكلام البعض على اعتبار نفيهم لوجود أو على الأقل غموض مقومات الدولة الإسلامية عبر تاريخها الطويل وان المقوم الهام الذي قامت عليه هذه الدولة المتمثل في" الشورى" لم يتم توظيفه إجرائيا ليتحول ويصبح عصب السلطة على حد قول بعض الباحثين[46] متناسين في تحليلاتهم أن مفهوم الدولة مرتبط أساسا بما يتحقق من عدل وامن وهو مشروح في التراث الفقهي في باب السياسة الشرعية وهي من المحددات والعلاقة التي تحكم الراعي بالرعية.ولا يمكننا تجليته إلا بإرجاعه–وليس بنفيه– إلى وضعه الطبيعي كمرحلة أولى بتحديد وضعه وبيان حدوده وعناصره[47] أو تحديد العلاقة بين التراث والحقيقة أو بين التراث والواقع وفي هذه الحالة ليس من المفروض علينا تقديم ترضية لفكر معين أو محدد على حساب هويتنا وثقافتنا، بل إعطاء حلول وأدوات عملية تتعامل مع هذا التراث كظاهرة طبيعية تاريخية لها وعليها[48]. بشرط أن يتم حسن اختيار أدوات هذا الفعل لأنها مرتبطة بمدى فعاليتها حيث يجب أن تشبه فعاليتها فعالية الانطلاقة الأولى حين كتب هذا التراث لكن قبلا يتطلب أولا تحضير وتكوين لجيل

محكم التنزيل : **قال تعالى (لكل جعلنا منكم شرعة ومنهاجا)سورةالمائدة الآية:48**. وكلمة منهاج الواردة في الآية الكريمة تعني الطريق الواضح، والمنهج عند طائفة من المناطقة تعني مجموعة من القواعد العامة المصوغة من اجل الوصول الى الحقيقة العلمية. او هو طريق كسب المعرفة. ينظر الى:دياب عبد المجيد، تحقيق التراث العربي منهجه وتطوره، ط2 ، دار المعارف، القاهرة،1993 . ص207.والكلمة الانكليزية الدالة على المنهاج هيcurriculum وهي كلمة مشتقة من جذر لاتيني ومعناها مضمار سباق الخيل وهناك كلمة أخرى تستعمل أحيانا مرادفة لكلمة منهاج وهي كلمة المقرر وتقابل هذه الكلمة بالانجليزية كلمة syllabus ويقصد بهذه الكلمة(المعرفة التي يطلب من الطالب تعلمها في كل موضوع خلال سنة دراسية .**أما من حيث التسمية الاصطلاحية**:فقد وجدت الكثير من التعاريف المرتبطة بكلمة المنهج قد نختصر بعض منها التي لها علاقة بموضوعنا وبالأدوات التي يعتمد عليها الباحث، من أجل الوصول إلى الحقيقة. مثل:هو البرنامج الذي يحدّد لنا السبيل للوصول إلى الحقيقة."ويجمع كلما سبق، التعريف التالي" :هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة يمنع لسير العقل،وتحدد عملياته، حتى في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة، يصل إلى نتيجة معلومة.."وذكره غازي حسين عناية في مناهج البحث العلمي في الإسلام،دار الجيل،الطبعة الأولى 1410 هـ 1990 – م ص81 : وذكره :طلعت همام،سينوجيم عن مناهج البحث العلمي،مؤسسة الرسالة، دار عمارة، الطبعة الأولى 1404 هـ 1984 .م،ص5، ينظر أكثر: لطيفة كرميش، المنهج الحجاجي لعلماء الأندلس ابن العربي أنموذجا، رسالة ماجستير،2012 قسم الشريعة والقانون، جامعة الجزائر كلية العلوم الإسلامية. السنة الجامعية 1433 ..

محمد عمارة، معالم المنهج الإسلامي ط1، دار الشروق القاهرة 1991. ص 21-44.24

جمال سلطان، الغارة على التراث، مرجع سابق، ص45.13

46 مثل: حسن مسكين ورضوان السيد وعبد الإله بلقريز وغيرهم كثير.ينظر إلى حسن مسكين، النخب العربية والإسلامية، مؤسسة الرحاب، بيروت.2017 ص 27، .28

جدعان فهمي، نظرية التراث مرجع سابق، ص15. 47

المرجع نفسه، ص4816

التدوين؟ بنفس المعطيات والمواصفات الخلقية و ليكون قادرا على تحمل المسؤولية، وبتحضيره من الآن بنفس القوانين والنواميس التي تكوَن عليها الجيل الأول. الذي كان وقود الحضـــارة وتراثها الذي بزغ فجرها مع أول آية أنزلت وهي ((**اقرأ باســم ربك**)(**العلق**:**01**)فهذه الكلمة((**إقرأ**))بمفهومها البسـيط وهو القراءة متعلقة بمفهوم واسـع مرتبط بإعادة إحيائها كمصطلح يحمل دلالات دينية وأكاديمية علمية دون نسيان بعدها الأخلاقي المبني على أساس الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ويمكننا في هذه الحالة أن نسـميها ردة حضـارية، ردة تأخذ في الحسـبان –ومن أولى أولوياتها النية ونمط الوعي والفعل[49]– نكران أحد أهم أركان الإيمان التغريبي المرتبط بحبل سري منذ حوالي قرنين باليسارية التي ألزمتنا مكاننا ولم نتحرك في ابســط الأمور لكنها من عظائم الأمور فقد أصــبحنا نكتب بالتاريخ الميلادي، ونكتب بحروف اللاتين روحا لا شكلا فقط كما يبدو أحيانا، وانتقل التقليد حتى في المحتوى والنص الأكاديمي خاصة لدى تيار العقل إن صـح التعبير فيسـمون:المسـلمين بالشـعب، والقرآن بالنص المقدس، وفترة التاريخ الإسـلامي بالقرون الوسـطى، والفقهاء برجال الدين أو الكهنوت، الثيوقراطية. والخلفاء الراشـدين بعصـر البطرياركية في الإسـلام، وعقيدة أهل السـنة بالأرثوذكس وغيرها.. وفي كل ذلك يصدق فينا قول **النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عن عَنْ أَبِي سَعِيدٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ قَالَ لَتَتَّبِعُنَّ سَنَنَ مَنْ قَبْلَكُمْ شِبْرًا بِشِبْرٍ وَذِرَاعًا بِذِرَاعٍ حَتَّى لَوْ سَلَكُوا جُحْرَ ضَبٍّ لَسَلَكْتُمُوهُ قُلْنَا يَا رَسُولَ اللَّهِ الْيَهُودَ وَالنَّصَارَى قَالَ فَمَنْ"[50]**.

إن مثل هذا التدليس الفاحش في الموقف التراثي لايقف عند مجرد الخلل في الرؤية للواقع بل من شــأنه أن يحدث انعكاسات خطيرة على ذهن المسلم مستقبلا، ستمس صلب دينه وعقيدته فضلا عن إخلاله بنظرة هذا المسلم نحو تاريخ أمته، وبنائها الحضاري كله وثقته فيه[51] وتجعلنا ندرك أهمية التسليم بقيمة الجهاز المصطلحي، وعلمية المصطلح يجعلنا نثير قضـية بالغة الأهمية أثارت جدلا كبيرا في الوسـط المعرفي، كان لها الانعكاس والأثر الكبيرين في بناء المعادل والمكافئ المصـطلحي تتمثل هذه القضـية في اسـتثمار التراث العربي بمختلف حقوله ومكوناته المعرفية في وضـع مقابل للمصطلح الغربي[52] وبالعكس أن لا يخل المصطلح الغربي التقليدي بالمعنى الصحيح للمصطلح العربي، وفي هذا الأمر تظهر أهمية الاهتمام باللغة العربية على اعتبار أن أي لغة هي المعبر الحقيقي للقوة التي يســتند إليها أي تراث أو أي حضارة إذا كانت تريد لنفسها الاستمرار و البقاء[53]و**"معرفة اللغة كالآلة التي بها يحصل الشيء ومن لم يحكم الآلة**

جدعان فهمي، نظرية التراث مرجع سابق، ص46.49

رواه البخاري ومسلم.50

جمال سلطان، الغارة على الإسلام مرجع سابق، ص 51.45

52مختار درقاوي، طرائق تعريب المصطلح وصناعة التعريف في الدرس اللساني العربي الحديث، دار الكتب العلمية، بيروت،2017.ص 11.

http://www.aljazeera.net/knowledgegate/opinions/2015/12/17/53

والأداة لم يصل إلى تمام الصنعة"[54]. فاللغة إذن هي أداة الصنعة أو العلوم، ومن لم تكن لغته لغة محكمة لن تتمكن هذه اللغة من التأقلم مع ضروريات ومقتضيات هذه العلوم، وهذا ما لا يميز اللغة العربية بل بالعكس فلم يخطر على بال أي مترجم في مرحلة التدوين العربي أن تكون مسألة اللغة العربية عقبة لترجمة نصوص الأقدمين وما يلحقها من اختراع للمصطلحات العلمية التي تتلاءم مع روح هذه اللغة أو تلك فما بالك إذا كانت اللغة العربية التي استطاعت احتواء اللغات القديمة اليونانية والسريانية والفارسية والقبطية والهندية بما أنتجته من مفردات ومصطلحات علمية مابين القرنين الأول والسابع الهجري(06 و 13م) فاق كل ما كتب بأي لسان.

فاللغة العربية التي كانت أداة التعبير لحفنة من الناس يعيشون في ارض قفر وواد غير ذي زرع قد أصبحت كما يذكر جورج سارتون أحد أهم رابطين-إضافة إلى الدين- اللذين يعتبران مصدر الثقافة، والتآلف بين الجماعات الإسلامية و هي **"لغة العلم المسكونية وحاملة لواء التقدم البشري"**[55]والبيروني يرى فضل اللسان العربي في نقل العلوم إلى أقطار العالم: **"والى لسان العرب نقلت العلوم إلى أقطار العالم فازدانت وحلت في الأفئدة وسرت محاسن اللغة منها في الشرايين والأوردة"**[56].

ومن خلال عملية النقل والترجمة عن اليونانية أصبحت هذه اللغة معبرة تماما عن خلاصة الفكر[57]، ولم تقتصر العربية أن تكون لغة الثقافة الدينية بل شملت أنواع الثقافة الأخرى بسبب غناها الفعلي بالمصطلحات والتراكيب ومرونتها[58]، وتكوّن على إثرها ذلك الإنتاج الضخم في ميادين الفكر، والعلوم النقلية والعقلية اشترك في تكوينه العرب الأقحاح، وأبناء البلاد التي دانت بالإسلام فتفجرت مواهبهم وطاقاتهم وتلاشت كل القوميات وهو أهم حدث في تاريخ الحضارة[59].

لنحاول أن نسبر أغوار وروح هذه اللغة المرنة المطواعة أو ليست هذه اللغة هي اللغة الوحيدة في العالم التي تكتب كما تنطق بالرغم من مرور الأزمان إلا أنها لا تزال تحافظ على أصوات حروفها وتركيبها كما كانت في القديم[60]. ومع ذلك

3الشهرستاني محمد بن عبد الكريم، الملل والنحل،ت أحمد فهمي محمد،ج01،ط02، دار الكتب العلمية، بيروت،1992.ص210.

4سارتون جورج، تاريخ العلم والإنسية الجديدة، ت إسماعيل مظهر، دار النهضة العربية، القاهرة،1961.ص159.

56البيروني أبو الريحان،كتاب الصيدنة في الطب، ت عباس زرياب، مركز نشر دنشكاهي، طهران.1349.ص14.

جواتياين، س،د، دراسات في التاريخ الإسلامي والنظم الإسلامية، ت عطية القوصي، ط01 ، وكالة المطبوعات، الكويت،1980، ص5727
7كلمة لجنة الترجمة، موسوعة تاريخ العلوم العربية، ج1، ط02 مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت،2005.ص22

8مرحبا محمد عبد الرحمن، مرجع سابق، ص 22-23

1أبو البقاء أيوب بن موسى الحسيني الكفوي، الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغويةت عدنان درويش - محمد المصري، مؤسسة الرسالة بيروت 1998م.ص776-880-989

هذا لا يمنع القول بأن اللغة العربية قد طعّمت بكثير من المفردات فمع ظهور الإسلام أضيف لها مئات الألفاظ كالصلاة، و الزكاة، و الجهاد، و الإيمان، و الكفر، و الجنة، و جهنم حتى أن "**كثيراً من أسماء النبي العربي سريانية"**[61] كما يذكر أبو البقاء الكفوي، وكل كلمة فيها صاد وجيم فهي فارسي معرب كالصولجان مثلا[62].و أستعمل النحاة للغة ألفاظا عديدة كالرفع والجر والنصب والضم والمبتدأ والخبر والفاعل والمفعول والإسناد...وزاد تفاعلها مع الحاضر من خلال دلالات مفرداتها فالسيارة و الذرة والعنصر والهاتف والطائرة والمكتب....و آلاف الألفاظ التي تحول معناها عن المعنى الذي كان مألوفا للجاحظ وابن المقفع مثلا. وأشتق لها من هذه الأسماء كثير من الأفعال فيقال مثلا قدَّم المقدمات و أنتج النتائج وكثر استعمال ياء النسبة مثل علمي، فلسفي، منطقي، رياضي .....وفي بعض الأحيان القليلة استعملت النسبة بالألف والنون على الطريقة السريانية مثل نفساني، جسماني، روحاني...ودخلت اللا النافية على الصفات بعد أل التعريف اللانهائي اللامحدود اللاثنائي، وهكذا كثرت العبارات، والألفاظ، والمصطلحات، والاستعمالات، وكل ذلك بفضل الترجمة ما مكَّن اللغة العربية التعبير الدقيق عن مختلف الأفكار العلمية والفلسفية بكل أريحية[63].

وهذا الأمر سمح للنقلة في حالة ما أعوزتهم الألفاظ العربية أن يلجأوا إلى بعض الكلمات الأجنبية وقاموا بتعريبها فتسرب إلى اللغة العديد من المصطلحات كالكافور، المسك المرجان،الياقوت، مقاليد، مزجاة[64]،من الفارسية والسريانية وغيرها...... وكلمات في المنطق والفلسفة مثل: قاطيغورياس معناه: المقولات، انالوطيقا معناه تحليل القياس، طوبيقا: ومعناه الجدل، سوفسطيقا: ومعناه المغالطين[65].وكلمات مثل العلوم والآلات والأدوات والعادات لم تكون قبل حركة الترجمة، وقد بقيت هذه الكلمات على حالها بعد أن خضعت لأوزان اللغة العربية بعد أن طرا عليها بعض التغير مراعاة للجرس العربي وطريقة النطق العربي. وتسربت إلى العربية سيلا من المفردات الأجنبية(**الجدول رقم02**) واستعملوا كثيرا الاشتقاق فقالوا تفلسف، تمنطق، تزندق....وهكذا كثرت العبارات والألفاظ والمصطلحات والاستعمالات بفضل الترجمة[66]وكان الأمر يستلزم وضع المعاجم لتفسير ما ينشأ من مصطلحات جديدة مثل: كشاف

---

2 المصدر نفسه، ص1044 .

- المصدر نفسه، ص62544

مرحبامحمد عبد الرحمن، مرجع سابق،263-63270

ابو البقاء المصدر السابق، ص776-880- 64989

القفطي جمال الدين أبي الحسن علي، إخبار العلماء بأخبار الحكماء، ت إبراهيم شمس الدين، دار الكتب العلمية، بيروت.2005 ، ص65.34

7مرحبا محمد عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 270-271.

اصطلاحات الفنون للتهانوي[67] والتعريفات للجرجاني[68] والكليات لأبي البقاء[69]وفي الأخير لا ننسى إسهامات العالم الكبير الخوارزمي فقد كانت مصنفاته في الرياضيات لها تأثير كبير على لغات العالم. "فالجبر" مثلا هو أحد من اثنين من العمليات التي استخدمها الخوارزمي في حل المعادلات التربيعية. وفي اللغة الإنجليزية كلمة:Algorism و algorithm تنبعان من Algoritmi وهو الشكل اللاتيني لاسمهواسمه كذلك هو أصل الكلمة في اللغة الإسبانية guarismoوأيضا البرتغالية algarismo وهما الاثنان بمعنى:(رقم)[70].

الكلمة اليونانية يقابلها بالعربية		الكلمة السريانية يقابلها بالعربية		الكلمة الفارسية يقابلها بالعربية	
هيولي	مادة	**الميمر**	الباب او الفصل	**الهندسة**	المقادير الماديَّة
أسطقس	الاصل	**العقار**	الدواء	**الجوهر**	الذات والحقيقة
ريطوريقا	الخطابة	**جليبا**	الصليب	**جوكان**	الصولجان
قاطيغورياس	المقولات	**أسفارا**	الكتب	**دسته**	حزمة الورق
طوبيقا	الجدل	**القانون**	الاحكام	**الدكان**	المتجر

(جدول رقم:02)

ومع ذلك فإمكاننا التجديد باستخدام المناهج الحديثة التي تساعدنا على تحليل تراثنا الغزير للكشف عن الحقائق التي يحملها وسبر أغواره، ومن بين هذه المناهج ولعل أهمها هو المنهج الكمي الإحصائي هو نهج إحصائي في البحث التاريخي الحديث، وهو الذي يجعل من استخدام الأدوات الكمية والإحصائية والكمبيوتر وسائط حقيقية وعملية في بناء الجداول واحتساب الأرقام ومعرفة الأوزان والتوغل في الكشف عن الحسابات و الحجوم والأعداد .. الخ، ومن خلال المقارنات، تبدو النتائج البحثية واضحة تساعد الباحث المؤرخ في استنباط الاستنتاجات الأخيرة . وعليه فان التاريخ الكمي يعتبر فرعا منهجيا ذكيا وصريحا في دراسة التاريخ ضمن تطور العلوم الاجتماعية . ويحدد إدوارد أنتوني ريجلي في مجموعة كامبردج لتاريخ السكان والبنية الاجتماعية أربعة موضوعات أساسية في التاريخ الكمي، هي : منهجية في النمو، والتاريخ الديموغرافي، والتاريخ الاقتصادي، والتاريخ والحوسبة Cliometric تقنية لتفسير التاريخ

---

1 التهانوي محمد، كشاف إصطلاحات الفنون والعلوم،ت رفيق العجم،ج1، ط01، مكتبة لبنان، 1996. ص 602 -607 ، أيضا أنظر الى الجزء الثاني، ص 1398

68الجرجاني علي بن محمد، معجم التعريفات، ت محمد الصديق المنشاوي، دار الفضيلة، القاهرة، 2004.ص23-71.

69أبو البقاء أيوب بن موسى الحسيني الكفوي، مرجع سابق، ص116-734-239 (مفردات: أسفارا-القانون-الدكان)

4https://ar.wikipedia.org/wiki/محمد_بن_موسى_الخوارزمي

الاقتصـــادي، اســـتنادا إلى التحليل الإحصـــائي للبيانات الرقمية على Cliometrics ان نطاق واســـع من تعداد السـكان، وسـجلات الرعية، ومصـادر مماثلة. ظهور التاريخ الكمي كنهج متميز يعود إلى عقد السـتينيات و عندما تقاربت ثلاثة اتجاهات مع بعضــــها الآخر، دفع ذلك على الأقل المؤرخين إلى اللجوء إلى بيانات رقمية والتحليل الإحصائي للمساعدة في كتابة التاريخ الجديد[71].

وتظهر فوائد استخدام هذا المنهج جلية في دراسة النص التراثي بمختلف مواضيعه التاريخية والاقتصادية والاجتماعية حتى الفقهية منها.فمن خلال العديد من النماذج المنهجية على قلتها التي ارتبطت ببعض الدراســـات العربية الحديثة فمثلا فقد توصل د.تضغوت إلى تخمين قريب من الواقع يتعلق بحجم سكان العالم الإسلامي فى بداية العصر العباسي ببزوغ ظاهرة المدن الكبرى وتفعيل حركة التمدين, عكس ما كان عليه الوضع فى أوروبا فى الفترة نفسها, حيث لاحظ أن ارتفاع أسعار القمح من خلال مؤشر إحصائي راجع إلى التداول الواسع للنقود الذهبية وارتفاع النمو السكاني وتطور حركة التمدين.واستنتج المؤلف، من خلال رصد وارد الضرائب فى العراق أنها كانت فى تناقص مستمر بدءاً من النصف الأول من القرن التاسع الميلادي, نظراً لأسباب اقتصادية وسياسية. ففي عام 918م – على سبيل المثال – قدمت منطقة البصرة للخزينة المركزية ما قدره (121.095 دينار) في حين تناقص هذا المبلغ سنة 1040هـــ إلى سبعين ألف دينار فقط, وهو ما يفسر لجوء الدولة إلى سلسلة من الغرامات والمصادرات والقطاعات, وغيرها من الوسائل لإيقاف نزيف الأزمة الاقتصادية.

وقد انعكس هذا التدهور على أحوال الشـــرائح الكبرى من المجتمع, حيث اشـــتدت حركات البدو, ونشـــطت حركة اللصـوص والشـطار من جديد, لتحتل مكاناً بارزاً فى أخبار الكتب التاريخية.[72] وواكبها سـلسـلة من الكوارث التي احتلت مكانتها في كتب التاريخ, وموازنتها مع ما أصاب الاقتصاد من تراجع وانتكاسة, بفعل تلاحق الأزمات الناجمة عن استفحال ظاهرة الإقطاع العسكري, وما صحبه من خراب المزارع ونقص السكان وتدهور العمران.ويرى المؤلف أن عملية رصـد الكوارث والأوبئة في المجتمع الإسـلامي، في "العصـر الوسـيط" أفضـل نموذج للتأمل والمعاينة[73]، فمن خلال حشـد الأرقام وتجميع الإحصـاءات وتفصـيلها حسـب السـنوات, يتضـح أن الزلازل والأوبئة والمجاعات وهجوم

71الجميل سيار، التاريخ الكمي، مركز الحسو للدراسات الكمية والتراثية الموقع:ahmadalhasso.com. أيضا:P13. QUANTITATIVE- Guillaume DAUDIN.METHODS AND ECONOMIC **N° 2010-15** HISTORY

72تضغوت محمد، نحو تحديث دراسة التاريخ الإسلامى – مقاربات منهجية، ت محمود إسماعيل،دار رؤية، القاهرة.

http://www.youm7.com/story/2008/10/14/%D8%AA%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81-

73 تضغوت محمد، مرجع سبق ذكره..

الرياح والقحط والفيضانات التي ضربت المشرق الإسلامي في العهد البويهي، على سبيل المثال، قد وصلت إلى خمس وخمسين كارثة "مع استثناء هجوم الجراد والصواعق والزلازل ." ويلاحظ أن معظم الكوارث كانت تنجم عن اضطراب الأحوال المناخية غير المنتظمة, المتأرجحة بين كثرة هطول الأمطار وتفاقم الجفاف, وهو ما جعل من شكل الفلاحة, فلاحة بسيطة مرتبطة بهبة الطبيعة وضعف تقنية الإنتاج[74]لقدنشأت الحاجة إلى دراسة منهج التحليل الكمي[75]Quantitative History)في استنباط الدلالات التي تعكسها مضامين النصوص التراثية،من حيث تجزئتها إلى رؤوس موضوعات،دون أن تغفل أية جزئية. ولتثمين المعطيات النصية التي أفرزتها المقاربة المونوغرافية يلزمنا الاعتماد بدرجة أولى على المقاربة الرقمية وبدرجة ثانية على المقاربة الإحصائية بواسطة استخدام برنامج إكسيل Excel،و الاستعانة أيضا بالبرنامج الإحصائي Statistical " Package for Social Sciences أي" الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية " ويسمى اختصارا[76] SPSS ، وهي حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها، تستخدم عادة في جميع البحوث العلمية التي تشمل العديد من البيانات الرقمية ولاتقتصر على البحوث الاجتماعية فقط بالرغم من أنها أنشئت أصلا لهذا الغرض، ولكن اشتمالها على معظم الاختبارات الإحصائية تقريبًا وقدرتها الفائقة في معالجة البيانات وتوافقها مع معظم البرمجيات المشهورة جعل منها أداة فاعلة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية. .لذلك فقد تم إدخال المادة التاريخية الأساسية المستنبطة من التراجم التاريخية بواسطة استخدام البرنامج الإحصائي اكسل (Excel)كقاعدة للبيانات المدخلة، ومن ثم يتم تحويلها على برنامج SPSS، لإجراء الإحصاء التراكمي للمدخلات، ويمكن ربط هذه المدخلات ببعضها لإيجاد العلاقة بينها، كما يمكن أن نحول هذه النتائج إلى أشكال بيانية . وستخرج أي دراسة بمعلومات دقيقة عن العلوم الدينية والتراثية وعلمائها، لتلقي ضوءا كبيرا على أهمية هذه العلوم وأشهر العلماء والمصنفات التي صنفت في حقب تاريخية معينة، واثر هذه العلوم في مختلف شؤون الحياة[77]. ولا بأس في آخر هذا البحث أن نستلهم من بعض الباحثين أهم التطبيقات المنهجية في إسلامية المعرفة والتي نأمل أن يكون لها الدور الملهم في التحضر الإسلامي إذا ما روعيت في ذلك خصائص هذا التراث العميقة وفعلت أدواته الحضارية و بتطبيقات منهجية سيكون لها الأثر البارز على مستقبل التحضر الإسلامي ولعل من بين أهم الدراسات الفكرية التي أوجدت الحلول بما يتوافق مع الرؤية الدينية و الدنيوية وإستلهام الماضي التراث وكيفية تكييفه مع الحاضر والمستقبل نجد الدراسة التي قام بها:

74المرجع نفسه.

75)-Roderick Floud,Quantitative History,Evolution of Mhytods and techniques,Jouvnal of the society of archivists.Vol05 No 07.1977.p407.

76العزاوي لمياء، أولياء مدينة فاس الوسيطية وصلحاؤها في الأدب المنقبي مقاربة بروسوبوغرافية:ahmadalhasso.com

77 سوسن الفاخري وفيات الأعيان وأنباء أبناء الزمان باستخدام المنهج الكمي، الاردن، ص ص 01-02.

–محمد أبو القاسم حاج حمد و منهجه الجمع بين القراءتين:إذ تظهر إسهاماته في محاولته لنقل إسلامية المعرفة من الصيغ النظرية إلى الطرائق المنهجية الإجرائية،فقد استهل محمد أبو القاسم حاج حمد مشروعه الفكري باتخاذه موقفا معرفيا من طبيعة الأزمة الحضارية التي تعاني منها اليوم الأمم الغربية، أين أرجعها إلى فلسفة العلوم الوضعية التي أدت إلى حصار العقل الإنساني في الجوانب المادية المحضة، مما أوقعه في جبرية مادية حرمته من تجاوزها[78].

ومادامت الأزمة الحضـــارية من طبيعة فكرية فان الحل لن يكون إلا معرفيا، كما يعتبر حاج حمد أن على إســلامية المعرفة أن تعمل على تفكيك المعرفة الغربية بالفصــــل بين مقدمات نماذجها المعرفية وبين طرائقها المنهجية الإجرائية لتحريرها من هيمنة الرؤية المادية الإلحادية الوضــــعية[79]((أســــلمة المعرفة تعني فك الارتباط بين الانجاز العلمي الحضاري البشري والإحالات الفلسفية بإشكالها المختلفة وإعادة وصف هذه العلوم ضمن ناظم منهجي ومعرفي وديني –غير وضعي –فهنا استيعاب وتجاوز" يؤدي إلى مفهوم مختلف" فأسلمة المعرفة تعني أسلمة العلم التطبيقي والقواعد العلمية أيضـــا وذلك بفهم التماثل بين قوانين العلوم الطبيعية و قوانين الوجود المركبة على أســاســها القيم الدينية نفســها[80]))وفي كتابه–حاج حمد– الذي حمل عنوان مشــروعه الفكري **"العالمية الإســلامية الثانية"**من منطلق نهاية العالمية الأولى بتغليب بني إسرائيل على المسلمين، وبالحصار العسكري والاقتصادي للأمم غير المسلمة للأمة العربية من المحيط إلى الخليج، مما يؤشر برأيه على بداية الإسلامية الثانية التي لن تكون منطلقاتها إلا من حيث انطلقت الأولى من الكتاب– الوحي الرباني مع اختلاف في فهم هذا الكتاب حيث تتطلب العالمية الثانية أن يكون البديل قائما على فكرة محورية الإنســـــان الكوني، الذي يســـــتطيع أن يجمع بين القراءتين: قراءة الكون وقراءة الوحي، ويرى حاج حمد أن البديل الحضـــــاري لن يكون إلا في الجانب المنهجي دون ســــواه، وعلى الأخص منهجية التعامل مع القرآن الكريم، لأن برأيه انتهت قراءة النص و تأويله في العالمية الأولى في مراحلها الزمنية الأخيرة مع الانحطاط الحضاري إلى استلاب لإرادة الإنسان ثم بطأ فعلها لحضاري والمعرفي والمنهجي و، أصبح يعتبر كعارض من عوارض الأزمة الحضــارية التي تعاني منها الأمة الإســلامية، **وخاصــة الاســتلاب المعرفي من خلال اســتلاب التروع العلمي الإنساني اللا محدود، واستلاب الفعل الحضاري وقوة العمل باعتبارها تحقيقا لذات الإنسان بما يصرف التعلق عن الترعة الأخروية،فالدنيا–بدلالة المفردة إلا – دنية، وليست سوى دار عبور، ...، فلا يكون فيها إلا ما يقيم الضــــرورة،))**[81].و لإقامة مشــــروع نهضـــوي للأمة الإســــلامية لابد من العودة إلى النص القرآني وتحريره من

78.249مهورباشة عبد الحليم، التأصيل الإسلامي لعلم الاجتماع(رسالة دكتوراه علوم في علم الاجتماع غير منشورة)، مرجع سابق، ص

79.250 المرجع نفسه، ص

80حاج حمدمحمد أبو القاسم: منهجية القرآن المعرفية، أسلمة فلسفة العلوم الطبيعة والإنسانية، دار الهادي، ط01،بيروت، 2003، ص31.

81.40 -حاج حمد محمد أبو القاسم ، جدلية الغيب والطبيعة والإنسان، العالمية الثانية، دار الهادي، ط1،بيروت.2004. ص ص 39

التأويلات السلبية التي أضافها عليه العقل الإسلامي في مرحلة الانحطاط الحضاري[82]، لذلك طبيعة البديل المعرفي والمنهجي لن تكوى سوى بإبداع منهج لقراءة الوحي قراءة معاصرة، وهي أهم شرط معرفي في إسلامية المعرفة إن" **((قضية إسلامية المعرفة... قد كشفت عن وجه جديد من أوجه الإعجاز القرآني العظيم غير المكتشفة سابقا ألا وهو وجه قدرة هذا القران العظيم على بناء المنهج العلمي الكوني القادر عل بإعادة بناء الإنسانية من خلال المنهج والمعرفة والثقافة وأحداث التغيير في العالم كله واحتواء سائر تناقضاته والقضاء على سلبياته، وتحويلها إلى عوامل تفاعل وبناء))**[83].

إن الوعي المنهجي بالقرآن الكريم كما يرى محمد أبو القاسم يكتسب منهجية خاصة، تجمع بين القراءتين: قراءة الوحي وقراءة الكون، **((إن الوعي المنهجي القرآني يهز بناءا فلسفيا كاملا في تصورات البشرية التاريخية... أما أسلوب الوعي بهذه المنهجية فهو عصارة الجمع بين القرائتين .. القراءة بالله والقراءة بالقلم... القراءة الغيبية والقراءة الموضعية، وهي قراءة كونية شاملة يتحملها المنهج القرآني بكل أبعادها. وعبر هذه المنهجية..الجمع بين القرائتين..ليس ثمة إنقسام ما بين الغيب والطبيعة، وإنما كونية وقرآنية واحدة مركزها الله .))**[84].

الخاتمة:

ومما سبق ومن خلال محاولتنا الإجابة عن السؤال المحوري الذي دار حول كيفية التفعيل الحضاري وأدوات هذا الفعل انطلاقا من طبيعة الأزمة الفكرية الحضارية التي يعاني منها تراث الأمة العربية والإسلامية،فقد تأسست على إثر هذه الأزمة العديد من المناهج ذات خلفيات حضارية متعددة قد تكون نابعة من رحم تراث هذه الأمة أو معادة أو مستنسخة من ثقافة غربية أجنبية وهي في الكل تحاول النهوض بهذه الأمة وان اختلفت كما قلنا غايتها وأهدافها من هذا الفعل. لكن ومع ذلك فان هذا التفعيل لن يكون إلا بتحيين أدوات فاعلة نظرية كانت أو تطبيقية تقوم مهمتها أولا بإيجاد علاجات ولو بصدمة ثانية بعد الصدمة التي جاءت من عند الآخر (الاستعمار) لكي يتجاوز العقل الإسلامي إشكالاته الآنية وتناقضاته المعرفية، وتكلس أدواته المنهجية التقليدية، ليتمكن من الإبداع المعرفي من جديد سيساعد هذا على إعادة إسلامية المعرفة كمشروع معرفي حضاري يزاوج بين النقل والعقل ولا يفصل أحدهما عن الآخر كثنائية ومتلازمة مصدرها واحد وهو الوحي لأنه هو باعث هذا التراث ولا يمكنه أن يتجدد إذا نحن لم نأخذ في الحسبان هذه المتلازمة، بالقراءة النقدية الواعية للتراث الإسلامي وللتراث الإنساني.

82 محمد أبو القاسم حاج حمد: منهجية القرآن المعرفية، أسلمة فلسفة العلوم الطبيعة والإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص 54

83 المرجع نفسه، ص ص 09-10

84 حاج حمد محمد أبو القاسم، جدلية الغيب والطبيعة والإنسان، مرجع سابق، ص 654

قائمة المصادر والمراجع:

1- **-القرآن الكريم.**

2- ابن خلدون عبد الرحمن(ت732هـ-808هـ):، المقدمة من كتاب ديوان المبتدأ والخبر. ت سهيل زكار، دار الفكر، بيروت.2001.

3- ابن منظور،لسان العرب، مجلد1، دار الجيل،ط 1408 هـ

4- أبو البقاء أيوب بن موسى الحسيني الكفوي، الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغويةت عدنان درويش – محمد المصري، مؤسسة الرسالة بيروت 1998م.

5- البيروني أبو الريحان، كتاب الصيدنة في الطب، ت عباس زرياب، مركز نشر دنشكاهي، طهران.1349.

6- الخليل بن أحمد الفراهيدي،كتاب العين،دار الكتب العلمية،ط1 1424 هـ - ج4 .

7- الشهرستاني محمد بن عبد الكريم، الملل والنحل،ت أحمد فهمي محمد،ج01،ط02، دار الكتب العلمية، بيروت،1992.

8- القفطي جمال الدين أبي الحسن علي، إخبار العلماء بأخبار الحكماء، ت إبراهيم شمس الدين، دار الكتب العلمية، بيروت.2005.

9- اليوسي، أبي المواهب الحسن بن مسعود(ت 1102)، القانون، ت: حميد حماني،ط1، مطبعة شالة،الرباط،1998

10- محمد عبده،(1849/1905) رسالة التوحيد، ت: محمد عمارة، دار الشروق، ط1، بيروت، 1994.

- **قائمة المراجع:**

1- إبراهيم يوسف، إشكالية العمران والمشروع الإسلامي، مطبعة ابو داود، الجزائر، 1992،

2- أحمد بوكوس، الهيمنة والاختلاف في تدبير التنوع الثقافي، منشورات المعهد الملكي للثقافة الامازيغية، المعارف الجديدة – الرباط،2016

3- أركون محمد، الأنسنة والإسلام ت محمود عزب، دار الطليعة للطباعة والنشر ط01، بيروت، 2010

4- الجابري محمد عابد، نحن والتراث، المركز الثقافي العربي، ط6، بيروت،1993.

5- جدعان فهمي ، نظرية التراث، دار الشروق للنشر، ط1، عمان،الأردن، 1985

6- جمال سلطان، الغارة على التراث الإسلامي، مكتبة السنة، ط1، القاهرة، 1990.

7- جواتيباين، س،د، دراسات في التاريخ الإسلامي والنظم الإسلامية، ت عطية القوصي، ط01 ، وكالة المطبوعات، الكويت،1980

8- حاج حمد محمد أبو القاسم ، جدلية الغيب والطبيعة والإنسان، العالمية الثانية، دار الهادي، ط1، بيروت. 2004.

9- حاج حمدمحمد أبو القاسم: منهجية القرآن المعرفية، أسلمة فلسفة العلوم الطبيعة والإنسانية، دار الهادي، ط01،بيروت،2003.

10- حسن حنفي، التراث والتجديد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، ط4، بيروت، 1992

11- حسن مسكين، النخب العربية و الإسلامية، مؤسسة الرحاب، بيروت.2017

12- دياب عبد المجيد، تحقيق التراث العربي منهجه وتطوره، ط2 ، دار المعارف، القاهرة،1993

13- سارتون جورج، تاريخ العلم والإنسية الجديدة، ت إسماعيل مظهر، دار النهضة العربية، القاهرة،1961

14- طلعت همام،سينوجيم عن مناهج البحث العلمي،مؤسسة الرسالة،دار عمارة، الطبعةالأولى 1404 هـ . 1984م

15- طه عبد الرحمن، تجديد المنهج في تقويم التراث، المركز الثقافي العربي، ط2، الدار البيضاء، 1993.

16- غازي حسين عناية في مناهج البحث العلمي في الإسلام،دار الجيل،الطبعة الأولى 1410 هـ1990 –

17- كلمة لجنة الترجمة، موسوعة تاريخ العلوم العربية، ج1، ط02 مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت،2005.

18- مالك بن نبي، مشكلات الحضارة:شروط النهضة، ت: عبد الصبور شاهين وعمر كامل مسقاوي،دار الكتاب اللبناني، بيروت، 2012.

19- محمد عمارة، معالم التجديد للفكر والخطاب الإسلامي دار روابط للنشر،2018.

20- محمد عمارة، معالم المنهج الإسلامي ط1، دار الشروق القاهرة 1991

21- مختار درقاوي، طرائق تعريب المصطلح وصناعة التعريف في الدرس اللساني العربي الحديث، دار الكتب العلمية، بيروت،2017

22- مرحبا محمد عبد الرحمن، المرجع في تاريخ العلوم،ط01، دار الجيل،بيروت،1998

23- ناصر حامد أبو زيد، نقد الخطاب الديني، سيتا للنشر،ط2، ،القاهرة،1994.

-الأطاريح العلمية:

1–مهورباشة عبد الحليم، التأصيل الإسلامي لعلم الاجتماع(رسالة دكتوراه علوم في علم الاجتماع غير منشورة)، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا، جامعة سطيف2، السنة الدراسية: 2014/2013

2–لطيفةكرميش، المنهج الحجاجي لعلماء الأندلس ابن العربي أنموذجا، رسالة ماجستير،2012 قسم الشريعة والقانون، جامعة الجزائر كلية العلوم الإسلامية. السنة الجامعية1433 .

–المقالات العلمية:

1– بدران بن لحسن ، الدور الحضاري للدين ، ودور الفكرة الدينية المركبة لمالك بن نبي: إحالة إلى رابط المقال: https://www.researchgate.net/publication/300372420_aldwr_alhdary_lldyn_drast_thlylyt_lmfhwm_w_dwr_alfkrt_aldynyt_almrkbt_nd_malk_bn_nby1

2– بدران بن لحسن، ابن عاشور وإعادة الاعتبار للقول الكلي في الفكر الإسلامي مجلة كلية الدراسات الإسلامية و العربية، ع44 الإمارات،2012 .

3– تضغوت محمد، نحو تحديث دراسة التاريخ الإسلامي – مقاربات منهجية، ت محمود إسماعيل، دار رؤية، القاهرة. http://www.youm7.com/story/2008/10/14/%D8%AA%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81-

4– الجميل سيار، التاريخ الكمي، مركز الحسو للدراسات الكمية والتراثية الموقع:ahmadalhasso.com

5– حسن السايح، وحدة التفكير القرآني، مجلة دعوة الحق، ع5، وزارة عموم الأوقاف والشؤون الإسلامية، الرباط، 1966.

6– سوسن الفاخري، وفيات الأعيان وأنباء أبناء الزمان باستخدام المنهج الكمي، الأردن ahmadalhasso.com

7– عبد الباسط حقل، منظومة القيم الاجتماعية الإسلامية العليا ونظم التحضر والتمدن المعاصرة، مجلة أهل السنة و الجماعة العدد السادس، إحالة إلى الرابط: https://www.academia.edu/people/search

8–العزاوي لمياء، أولياء مدينة فاس الوسيطية، وصلحاؤها في الأدب المنقبي مقاربة بروسوبوغرافية: ahmadalhasso.com

9– محمد الهادي الطاهري، الإسلام والإسلاميات التطبيقية، هل قرأنا لمحمد أركون. الرابط: https://diae.net/26638/ 30يونيو، 2016 الساعة 11:08 م

10–محمد وردي، دروب الحداثة ، دار هماليل للطباعة و النشر، الامارات، 2016 .

11–مختار الفجاري، خطاب العقل،في تراث ابن المقفع، مجلة جامعة طيبة، للآداب والعلوم الإنسانية،السنة الثانية، ع4، المدينة المنورة،1435. ص493.

12-نصر محمد عارف، www.academia.edu/26573493/ الوقف_واستدامة_الفعل_الحضاري.

- **المواقع الالكترونية:**

في الدقيقة: 51:25 https://www.youtube.com/watch?v=-q4yklfohu0

http://www.aljazeera.net/knowledgegate/opinions/2015/12/17/

https://ar.wikipedia.org/wiki/

-QUANTITATIVE METHODS AND ECONOMIC **N° 2010-15**
HISTORY.Guillaume DAUDIN
-Roderick Floud,Quantitative History, Evolution of Mhytods and
-.techniques,Jouvnal of the society of archivists.Vol05 No 07.1977



Journal of Human Development and Education for specialized Research (JHDESR)

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

http://www.siats.co.uk/jhdesr/

العدد 4، المجلد 5 ،أكتوبر 2019م - Vol: 5, No: 4, 2019



e-ISSN 2462-1730

قياس اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية المقدمة من قِبل المصارف التجارية

"بحث ميداني بمصرفي الجمهورية والصحاري بمدينة طرابلس"

MEASURING THE TENDENCY OF CLIENTS TOWARDS THE E-SERVICES PROVIDED BY THE COMMERCIAL BANKS " FIELD STUDY FOR JUMHOURIA BANK AND SAHARA BANK – BNP PARIBAS GROUP IN TRIPOLI"

زينب عبد النبي عبد السلام القذافي

Zeinab Abdunnabi.A. Elgaddafi

جامعة سوهاج جمهورية مصر العربية - القاهرة

saror.so90@gmail.com

Received 20/7/2019 - Accepted 21/9/2019 - Available online 15/10/2019

This research deals with the impact of e-services commercial banks provide on the tendency of clients beneficiary from these services. The research aims to recognize the nature of the psychological attitudes clients beneficiary from e-services have, and the impact of it on their attitude towards such services and commercial banks subject matter, whereas this research is based on the survey descriptive approach that brings description and analysis of primary data together, and which were collected by a special prepared survey, distributed across appropriate sample of (100) individual client from those Libyan society clients in Tripoli. The analysis

process of the research primary data concluded a number of the most important following results :

1 – There is a decrease in the level of clients tendency towards the quality of the e-services provided to them by the commercial banks.

2 - There is no statistically significant effect of the demographic variables such as (Gender, Age, Qualification, Monthly Income Value, Type of Account and type of service provided) on the level of clients tendency towards the quality of the e-services provided to them by the commercial banks, while there is a statistically significant effect of the current occupation and the duration of dealing with the bank.

Keywords : Tendency – Clients – E-Services

الملخص :

تمثلت مشكلة البحث في ما مدى تأثير الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية في اتجاهات العملاء المستفيدين من هذه الخدمة. حيث يهدف البحث إلي التعرف على طبيعة الاتجاهات النفسية المتكونة لدى العملاء المستفيدين من الخدمات الالكترونية وتأثير ذلك على سلوكهم نحو تلك الخدمات والمصارف التجارية قيد البحث، حيث اعتمد البحث على المنهج الوصفي المسحي؛ الذي جمع بين الوصف والتحليل للبيانات الاولية التي تم جمعها بواسطة صحيفة استبيان أعدت خصيصاً لذلك، ووزعت على عينة ملائمة حجمها (100) مفردة (عميل) من مجتمع البحث المتمثل في العملاء الليبيين بمدينة طرابلس. وقد خلصت عملية تحليل البيانات الأولية للبحث إلي مجموعة من النتائج من أهمها :

1– يوجد تدني في مستوى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية.

2– لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مستوى الدخل الشهري، ،نوع الحساب ونوع الخدمة المتحصل عليها) على مستوى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات

الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية. في حين وجد تأثير ذو دلالة إحصائية للوظيفة الحالية ومدة التعامل مع المصرف.

الكلمات المفتاحية : الاتجاهات – العملاء – الخدمات الالكترونية .

المبحث الاول : المنهجية والاطار العام للبحث

اولاً: مقدمة البحث:

إن نجاح المنظمات المصرفية العامة في تقديم خدماتها للعملاء المستفيدين منها؛ يعتمد بشكل رئيس على الاتجاهات النفسية التي تتكون لديهم نحو الخدمات الإلكترونية المقدمة إليهم، الأمر الذي يؤشر إلى أهمية الدور الفعال للنشاط التسويقي في تلك المنظمات، الذي ينبغي ان يرتبط بتطبيق المفاهيم التسويقية الحديثة وما يستلزمه من الاهتمام بالمستفيدين – الذين يمثلون قطاع العملاء الذين تتعامل معهم المنظمات المصرفية العامة بالدرجة الاولى، وجعلهم من اولويات ادارة المنظمة المصرفية العامة، بما يؤدي الي تكوين اتجاهات إيجابية لديهم نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها، أو تغيير إلي ما تكون لديهم من اتجاهات غير إيجابية نحو تلك الخدمات، وهذا يتطلب وجود نشاط تسويقي يعتمد على تطبيق المبادئ والأسس العلمية في إدارة مختلفة الانشطة والوظائف التسويقية، بما يضمن في المحصلة الارتقاء بمستوي جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية العامة. وبناء على ذلك فإن هذا البحث ركز على دراسة والتحليل لفهم طبيعة اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية في ليبيا وتحديدا لعدد من المصارف العاملة بمدينة طرابلس.

ثانياً: مشكلة البحث:

إن الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصـــارف التجارية العامة هي إحدى اهم الخدمات الدعامة للقطاع المصرفي العام في بلادنا، حيث شهد القطاع المصرفي تطوراً ملحوظاً خلال عشر سنوات السابقة، فقد ساهم في تقديم خدمات متنوعه للعملاء والمستفيدين والممثلة في (صراف آلي – بطاقة الفيزا – رسائل مصرفية، شبكات الانترنت)، وهذا يحتم على المصارف زيادة الاهتمام بتحسين جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها لعملائها المستفيدين منها، ولذلك فإن ضـعف جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصــارف التجارية يترتب عليها تكوين اتجاهات ســلبية نحوها، يمثل مشكلة حقيقية لها انعكاسات سلبية على العملاء والمصارف على حد سواء.

وبناء على ما تقدم فإن مشكلة البحث تمثلت في **ما مدى تأثير الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية في اتجاهات العملاء المستفيدين من هذه الخدمة.**

ثالثا: فرضيات البحث:

1– يوجد تدني في مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية.

2– يوجد أثر ذو دلالة إحصـائية للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، مسـتوى الدخل الشـهري، نوع الوظيفة الحالية ،نوع الحساب ، مدة التعامل مع المصرف ونوع الخدمة المتحصل عليها) على مستوى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية.

رابعاً: اهداف البحث :

1– التعرف على طبيعة الاتجاهات النفســية المتكونة لدى العملاء المســتفيدين من الخدمات الالكترونية وتأثير ذلك على سلوكهم نحو تلك الخدمات والمصارف قيد البحث.

2– التعرف على تأثير خصائص العملاء الديموغرافية على الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف قيد البحث.

3– التعرف على الصعوبات التي تواجه الخدمات الالكترونية التي تقدمه المصارف التجارية المحلية قيد البحث .

خامساً: منهجية البحث:

1- تسمية المنهج المستخدم في البحث:

اعتمد البحث على استخدام المنهج الوصفي المسحي الذي جمع بين الوصف والتحليل معاً، من خلال التركيز على وصف طبيعة الاتجاهات المتكونة لدى العملاء نحو الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل المصارف التجارية قيد البحث، وكذلك التركيز على تحليل العلاقة بين المتغيرات الرئيسية للبحث، والمتمثلة في قياس اتجاهات العملاء كمتغير متابع، والخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف التجارية كمتغير مستقل.

2- مصادر البيانات ووسائل جمعها:

تمثلت المصادر التي اعتمد عليها في الحصول على البيانات اللازمة للبحث في نوعين هما:

مصادر الثانوية: تمثلت في المسح المكتبي للأدبيات المتعلقة بموضوع البحث، من خلال الاطلاع على المصادر والمراجع والكتب والدوريات.

مصادر اولية: تمثلت في مفردات العينة التي تم اختيارها من مجتمع البحث.

اما وسيلة جمع البيانات الاولية للبحث فقد تمثلت في صحيفة الاستبيان التي تم تطويرها خصيصا لهذا البحث.

3- مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث في العملاء المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف التجارية بمدينة طرابلس، نظرا لكبر حجم مجتمع البحث من حيث عدد مفرداته وصعوبة الوصول إليها جميعها وكذلك صعوبة الحصول على إطار دقيق لمجتمع البحث الذي يمثل العدد الكلي والدقيق لمفرداته، كل ذلك حدا بالباحثة إلي استهداف العملاء المستفيدين ببعض المصارف التجارية بمدينة طرابلس والتي تمثل إلي حد كبير مجتمع المستفيدين من الخدمات الالكترونية وهي مصرف الجمهورية، مصرف الصحاري. حيث تم اختيار (عينة ملائمة(Convince Sample) حجمها

(100) مفردة، نظراً لكونها أكثر انواع العينات الإحصائية استخداماً في معظم الدراسات التسويقية لاسيما الإرشادية منها، والمتعلقة منها بسلوك المستهلك وبحوث السوق، وذلك لأسباب عدة منها كبر حجم مجتمع البحث.

4- حدود البحث:

تمثلت حدود البحث في:

1.4- **الحدود الزمانية:** وشملت الفترة الزمنية التي من خلالها تم جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة للبحث، والتي تم إنجازها خلال النصف الأخير من العام 2017 ف.

2.4- **حدود المكانية:** شملت العملاء ببعض المصـــارف التجارية بمدينة طرابلس وهي تحديداً: مصـــرف الجمهورية، مصرف الصحاري.

3.4- **حدود الموضــوعية:** تركزت في التعرف على طبيعة اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف قيد البحث.

5- مصطلحات البحث:

يمكن الإشارة إلي أهم المصطلحات لإجرائية المستخدمة في البحث وهي:

1.5- الاتجاهات :

هي المواقف المتكونة لدى العملاء نحو الخدمات الالكترونية المقدمة لهم من قبل المصــــارف التجارية المحلية تحديداً، وتتراوح هذه المواقف ما بين القبول والرفض.

2.5- العملاء :

يقصد بالعملاء في هذا البحث هو الزبون الذي يتعامل مع المصرف وينتفع بخدماتها، بالخدمات الالكترونية المختلفة.

3.5- الخدمات الالكترونية :

هي الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصـــارف التجارية في مدينة طرابلس، والمتمثلة في الصـــراف الآلي، بطاقة الائتمان(الفيزا)، الهاتف المحمول، شبكات الانترنت.

6- الدراسات السابقة :

بالرغم من الندرة الواضحة في الدراسات والأبحاث السابقة الإمبريقية منها على وجه الخصوص والتي تعلقت بقياس اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية عموماً على المســـتوى المحلى والدولي، الإنه يمكن الإشـــارة إلي بعض الدراسات والابحاث السابقة التي تحصلت عليها الباحثة في هذا لامجال نوردها فيما يلي :

اولاًدراســة (2010) Kheng, et. al. تأثير أشــكال جودة خدمات جديدة من القنوات المصــرفية كالخدمات المصـــرفيــة عبر الانترنــت، وأجهزة الصـــراف الآلي، والهــاتف المصـــرفي، وغيرهــا على ولاء العملاء في مــاليزيا، و ذلــك باستخدام SERVQUAL الذي طوّر من قبل(1988) Parasuraman ، و المكون من خمسة ابعاد، وأظهرت النتائج أن التحســـن في جودة الخدمة يمكن أن يعزز ولاء العملاء، وأن أبعاد جودة الخدمة التي تلعب دورا هاما في هذه المعادلة هي الموثوقية، والتعاطف، والاطمئنان. كما اشارت النتائج إلى أن المشاركين قيّموا البنك بشكل إيجابي، ولكن لا يزال هناك مجال للتحسينات.

تانيا: دراسة (2011), Ahmad, & Al-Zu'bi حيث اكتشفت اعتماد الوظائف المصرفية الإلكترونية و تأثير المصرفية الإلكترونية على نتائج رضا العملاء- والولاء و السمعة المنقولة داخل البنوك التجارية الأردنية، واستخدمت لهذا الغرض عينة من (179) من العملاء الذين يمثلون مجموعة من الخصائص الديموغرافية (مثل الجنس، والعمر، واستخدام الكمبيوتر, ومستويات الخبرة بالإنترنت الســـابقة، والمعرفة بالمنتجات ذات الصـــلة)، و أظهرت نتائج هذا البحث أن اعتماد المصـــرفية الإلكترونية ممثلة بإمكانية الوصول، و الراحة، و الأمن، و الخصوصية، و المحتوى، و التصميم، و السرعة، و الرسوم المفروضة على الخدمات كان لها تأثير إيجابي على رضا العملاء و الولاء و السمعة.

ثالثا: دراسة (2014) Mojares شخصية المبحوثين فيما يتعلق بالمتغيرات الاجتماعية والديموغرافية المتعلقة بمتغيرات خاصــة بالمصــرفية، بهدف التعرف على آثار المصــرفية عبر الإنترنت على عملائها في مدينة باتانجاس، و ذلك لتحديد مســتوى رضــا العملاء من حيث السرعة والدقة، وسهولة الوصول و الراحة، وميزات الأمان لتحديد مستوى الولاء من قبل المشاركين، اضافة لاختبار

العلاقة بين تأثيرات الخدمة المصرفية عبر الإنترنت و رضا العملاء و الولاء، وأخيرا اقتراح تدابير فعالة حول كيفية تحسين نوعية الخدمة المصرفية عبر الإنترنت التي تقدمها PNB في مدينة باتانجاس، وكشفت الدراسة أن المشاركين راضون بشكل عام عن السرعة والدقة، وسهولة الوصول والراحة، وميزات الأمان من مركز الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وقد تبين أيضا أن السرعة والدقة فقط أظهرت علاقة ذات دلالة معنوية على تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

رابعاً: دراسة (Islam et. al. (2014 قامت هذه الدراسة بمحاولة اكتشاف العوامل التي تؤثر على تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء البنجلاديشين في القطاع المصرفي الخاص. و تم جمع البيانات التجريبية من خلال دراسة استقصائية عن عملاء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام الاستبيان، وتم اختيار عينة من(100)مفردة، وأظهرت نتيجة تحليل الانحدار أن من بين تسعة متغيرات، كانت التكلفة, و سهولة عمليات التشغيل، و الأمن، و سهولة الوصول، و الوقت هي المتغيرات الهامة المؤثرة على تبني العملاء للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، واقترحت الدراسة أنه من المستحسن أن يأخذ البنك بعين الاعتبار تطبيق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتوفير المزيد من الفوائد للعملاء

خامساً: دراسة (Daramola et.al (2014 هدفوا في دراستهم لتحديد التحديات و الربحية من الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي النيجيري في بنك فيدلتي، و رأوا أن عملاء هذا البنك راضون عن جميع المنتجات المصرفية الإلكترونية المتاحة، و مع ذلك فهناك تحديات تواجه العملاء مثل عدم كفاية المعلومات، و عدم وجود مهارات تسويقية لدى البنك. وخلصت دراسة (Akinyosoye and Gbadeyan (2011 والتي أجريت على (360) عميلاً من عملاء أربعة بنوك في جمهورية سيرا ليون الأفريقية، أن 85% من أفراد العينة يفضلون الخدمات الإلكترونية المصرفية على الخدمات المصرفية التقليدية، و60% منهم يرغبوا في التعامل مع الصرافات الآلية ATM لأنها متوفرة في أي وقت وفي أماكن متعددة وأنها سهلة الاستخدام.

تعليق على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة اتضح البحث الحالي يتفق مع الدراسات السابقة في المنهج المتبع واداء جمع البينات والمتمثلة في الاستبيان، وتختلف مع بعضها في مجال التطبيق العملي حيث تركز هذا البحث في قياس اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل المصارف التجارية بمدينة طرابلس، كما تختلف عن اغلب الدراسات في تحديد نمط العلاقة بين عدد من

المتغيرات. كما ان هذا البحث من البحوث الارشادية الميدانية (الامبيريقية) حيث اعتمد على استخدم المنهج الوصفي المسحي الذي ركز على الوصـــف وتحليل للبيانات الاولية التي تم جمعه ميدانياً، بغية قياس الاتجاهات المتكونة لدى العملاء نحو الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية العامة، وهو ما لم يكن محل تركيز في الدراسات السابقة.

المبحث الثاني : الإطار النظري للبحث

اولا: مفهوم الاتجاهات :

إن الوصول إلي معرفة وتفسير وتحليل سلوك العميل يحتاج إلي تحديد ومعرفة تلك العوامل، فهو يتعرض باستمرار للعديد من المؤثرات الشخصية والبيئية التي تتفاعل مع بعضها البعض بصورة مستمرة؛ وتدفعه للتصرف على نحو معين محددة بذلك سلوكه في موقف معين. ويمكن تصنيف هذه المؤثرات والعوامل إلي نوعين هما:

1- العوامل والمؤثرات الشخصية المحددة لسلوك المستفيد ومن اهمها الدوافع والادراك والتعلم والاتجاهات...الخ.

2- العوامل والمؤثرات البيئية كالثقافة والطبقة الاجتماعية والجماعات المرجعية ...إلخ.

وعلى اعتبار ان اتجاهات العملاء هي مؤثر اساسي ومباشر في سلوكه نحو الخدمات المعروضة في السوق، بما فيها الخدمات الالكترونية التي تقدمها المنظمات المصـــرفية العامة المحلية؛ فإنه وفقاً لتلك الاتجاهات يتحدد نوع التصـــرف (السلوك) الذي يقوم به المستفيد، كاستجابة طبيعية لتأثير عوامل شخصية وأخرى بيئية[1].

يمكن تعريف الاتجاه بأنه: "تعبير عن المشاعر الداخلية لدى الأفراد التي تعكس أو تكشف فيما إذا كان لديهم ميول إيجابية أو سلبية نحو شيء معين (صنف او ماركة من سلعة او خدمة ما او اسم محل وهكذا ....إلخ")[2].

[1] – الخضر، علي وآخرون.(2005)، مبادي التسويق، جامعة دمشق، ط1، ص65، ص75.

[2] – عبيدات، محمد ابراهيم.(2004)، سلوك المستهلك –مدخل استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، ص 216.

إن الاتجاه هو "حالة مفترضة من الاستعداد للاستجابة بطريقة تقويمية تؤيد او تعارض موقفاً معيناً".[3] وكذلك هو "شعور ينتاب الفرد تجاه شيء ما، سواء اكان هذا الشعور ايجابياً ام سلبياً، طيباً ام سيئاً، في صالح الشيء او ضد".[4]

ثانيا: مفهوم الخدمات الالكترونية :

هي[5]اجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى المصرف إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من مصرفه من أي مكان وفي أي زمان، أو أنها قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء"، وللخدمات الإلكترونية أهداف منها:

1. وسيلة لتعزيز حصة المصارف في السوق المصرفي وتخفيض التكاليف.
2. تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطات المصارف داخل وخارج الحدود الوطنية.
3. إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها المصرف دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
4. حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي زمان أو مكان.

---

[3] – عمران. كامل علي متولي.(1998)، مقدمة في العلوم السلوكية، القاهرة، مركز التعلم المفتوح، ط1، ص 134.

[4] – سليمان. احمد علي.(2000)، سلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق مع التركيز على لسوق السعودية، الرياض، معهد الادرة العامة، ط1، ص209.

[5] – الحداد. وآخرون. (2012)، الخدمات المصرفية الالكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، ص 23.

المبحث الثالث : عرض وتحليل بيانات البحث

اولاً: منهج واداه البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي المسحي؛ الذي جمع بين الوصف والتحليل للبيانات الأولية لتي تم جمعها ميدانياّ من العينة المختارة من مجتمع البحث؛ الذي تمثل في مجموع العملاء الليبيين المستفيدين من الخدمات الالكترونية المقدمة لهم من المصـــارف التجارية بمدينة طرابلس، ونظراّ لكبر حجم مجتمع البحث من حيث عدد مفرداته وصـــعوبة الوصـــول إليها جميعاً، وكذلك صـــعوبة الحصـــول على إطار دقيق للمجتمع البحث الذي يمثل العدد الكلي والدقيق للمفردات، كل ذلك حذا بالباحثة إلي استهداف بعض المصارف التجارية بمدينة طرابلس التي تمثل إلي حد كبير مجتمع العملاء الليبيين، وهي تحديدا مصرفي الجمهورية والصحاري، حيث اشرت الاحصائيات المتوفرة في حينها إلى ان عدد العملاء في لمناطق المذكورة كن كبيراً نسبياً يتعدى عشرت الآلاف ، مما حذا بالباحثة إلي الاعتماد على طريقة المعاينة (Sampling Method)، حيث تم اختيار عينة ملائمة (Convince Sample) بلغ حجمه (100) مفردة " عميل أو مستفيد" موزعه على المصارف السابق الاشارة إليها، وهو ما يمثل مجتمع العينة أي المجتمع الذي تم من خلاله اختيار عينة البحث.

ولأغراض الحصول على البيانات الأولية اللازمة التي تخدم أهداف البحث في التحقق من الفرضيات التي قام عليها؛ فقد تم تطوير صحيفة استبيان اعدت خصيصاً لذلك؛ حيث اشتملت على قسمين أساسيين من الأسئلة والعبارات، حيث اشـتمل القســم الأول على مجموعة من الأسـئلة التي تعلقت ببعض المتغيرات التي يمكن توظيفها في توصـــيف بعض خصـــائص عينة البحث من العملاء ...، ومعرفة ســلوكهم نحو الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل المصرف التجارية، بينما اشتمل لقسم الثاني على مجموعة من العبارات وعددها (21) عبارة؛ صممت لقياس مستوى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصـــــارف التجارية، على مقيس ليكرت

(Lickert Scale) ذي الأوزان الثلاثة؛ بحيث كانت الأوزان المعطة على النحو التالي: (3) درجات للموافقة – (2) درجتان للحياد – (1) درجة واحدة لعدم الموافقة. وقد صيغت العبارات الواحد والعشرون بطريقة إيجابية بحيث أخذت التوزيع السابق للأوزان.

تم توزيع عدد(100) صحيفة استبيان على عدد (100) عميل يمثلون مفردات عينة البحث، وقد اعتمدت الباحثة على اسلوب التوزيع المباشر لصحائف الاستبيان؛ حيث تم استعادة عدد (85) صحيفة استبيان، أي بنسبة (85%) من إجمالي عدد صحائف الاستبيان الموزعة، والجدول التالي رقم (1) يوضح حركة صحائف الاستبيان الموزعة على مفردات عينة البحث:

جدول رقم (1) يبين حركة صحائف الاستبيان الموزعة على مفردات عينة البحث

البيان	صحائف الاستبيان الموزعة	صحائف الاستبيان المعادة	صحائف الاستبيان لفاقده		صحائف الاستبيان الصالحة للتحليل
			صحائف الاستبيان غير المعادة	صحائف الاستبيان المستبعدة	
مصرف الجمهورية	50	45	5	1	39
مصرف الصحاري	50	40	10	4	36
المجموع	100	85	15	5	75
النسبة	%100	%85	%15	%5	%75

من المهم الاشارة في هذ الصدد إلي انه قد تم إجراء بعض الاختبارات اللازمة للتحقق من صدق وثبات أداة البحث المتمثلة في صحيفة الاستبيان، حيث تم عرضها على بعض المحكمين من الخبراء المختصين في المجالات التي صممت من اجله الأداة، والذين ابدوا تفاقهم مع الباحثة على ما تضمنته من أسئلة وعبارات، واعتبروها كافيه إلي حد كبير للحصول على البيانات الاولية اللازمة في ضوء أهداف البحث، وكذلك إمكانية استخدمها في اختبار فرضيات البحث، وقياس المتغيرات الرئيسية، كما تم ايضاً إجراء اختبار (ألفا كرو نباخ) للتحقق من مدى ثبات أداة البحث المتمثلة في صحيفة الاستبيان، حيث بلغت قيمه الاختبار المذكورة للمحور الاساسي من صحيفة الاستبيان حولي (0.920)، مما يشير إلي تمتع أداة البحث بالثبات، ومن ثم لاتساق الداخلي بين محتويات الاسئلة والعبارات المختلفة. والجدول التالي رقم (2) يوضح ذلك:

جدول (2) يبين نتائج معامل ألفا كر ونباخ للثبات

المحــــور	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق

مستوى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية.	**21**	**0.920**	**0.959**

اعتمدت الباحثة في تحليل البيانات الاولية المتحصل عليها بواسطة صحيفة الاستبيان على أساليب التحليل الاحصائي، باستخدام برنامج [6]"الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" (Statistical Package For Social Sciences)، والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS)، بعد القيام بالخطوات اللازمة لتجهيز البيانات الاولية وتهيئتها لعملية التحليل.

اشتمل التحليل الاحصائي على تطبيق بعض اساليب الاحصاء الوصفي والاستنتاجي معاً، والتي تتلاءم وطبيعة بيانات البحث وقد تم استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالإضافة إلي استخدام بعض مقاييس الإحصاء الاستنتاجي – المتمثلة في بعض لاختبارات الإحصائية – في إثبات صحة الفرضيات التي قام عليه البحث، منها اختبار ولكوكسون حول المتوسط (Wilcox on test) واختبار (Z) حول المتوسط واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA Test).

وقد تركزت عملية تحليل بيانات البحث الأولية في جانبين هما: التحليل الوصفي، والتحليل الاستنتاجي.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

1- نتائج اختبار الفرضية الأولى المتعلقة بمستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية قيد البحث.

[6] – البياتي. محمود مهدي.(2005)،تحليل البيانات الاحصائية باستخدام البرنامج الاحصائيSPSS ،دار الحامد، عمان، ط1،ص49

تم إيجاد المتوسـط العام لإجابات مفردات عينة الدراسـة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضـية واسـتخدام اختبار (Z)حول متوسـط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3) حيث كانت الفرضـية الصـفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضـــية الصـــفرية: المتوســـط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمســـتوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).

الفرضـــية البديلة: المتوســـط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمســـتوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (3) يبين نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية

البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية	1.9035	.45902	-1.821	74	.073

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (Z) (1.821-) بدلالة معنوية محسوبة (0.073) وهي أكبر من مسـتوى المعنوية(0.05) لذلك لا نرفض الفرضـية الصـفرية ، وهذا يشـير إلى وجود تدني في مسـتوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية.

2– نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية المتعلقة بـــ أثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية قيد البحث.

لاختبار ما إذا كان هناك أثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية تم استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية (كمتغير تابع) والمتغيرات الديموغرافية كمتغيرات مستقلة فكانت النتائج كما في الجدول رقم (4) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمتغير الديموغرافية على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمتغير الديموغرافية على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية.

الجدول رقم (4) يبين نتائج اختبار أثر **المتغيرات الديموغرافية على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية.**

المتغيرات الديموغرافية	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إحصائي الاختبار F	الدلالة المعنوية المحسوبة Sig
الجنس	بين المجموعات	.740	1	.740	3.640	.060
	داخل المجموعات	14.851	73	.203		
	المجموع	15.592	74			
العمر	بين المجموعات	.426	3	.142	.665	.576
	داخل المجموعات	15.165	71	.214		
	المجموع	15.592	74			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	.628	3	.209	.994	.401
	داخل المجموعات	14.963	71	.211		
	المجموع	15.592	74			

.005	4.117	.742	4	2.969	بين المجموعات	الوظيفة الحالية
		.180	70	12.622	داخل المجموعات	
			74	15.592	المجموع	
.474	.755	.160	2	.320	بين المجموعات	مستوى الدخل الشهري
		.212	72	15.271	داخل المجموعات	
			74	15.592	المجموع	
.471	.525	.111	1	.111	بين المجموعات	نوع الحساب لذى المصرف
		.212	73	15.480	داخل المجموعات	
			74	15.592	المجموع	
.055	3.024	.604	2	1.208	بين المجموعات	عدد سنوات التعامل مع المصرف
		.200	72	14.384	داخل المجموعات	

	المجموع	15.592	74			
مدى الحصول على الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف	بين المجموعات	4.171	2	2.086	13.149	.000
	داخل المجموعات	11.420	72	.159		
	المجموع	15.592	74			
نوع الخدمات الالكترونية المتحصل عليها من المصرف	بين المجموعات	.859	2	.429	2.098	.130
	داخل المجموعات	14.733	72	.205		
	المجموع	15.592	74			

من خلال الجدول رقم (4) تبين الاتي:

1- لا يوجد أثر للمتغيرات التالية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، مستوى الدخل الشهري ، نوع الحساب ونوع الخدمة المتحصل عليه) على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية .

3- يوجد أثر للمتغيرات التالية (الوظيفة الحالية و مدى الحصول على الخدمات) على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية.

المبحث الثالث : نتائج البحث والتوصيات ومقترحاته

أولا: النتائج :

خلص البحث إلي مجموعة من النتائج أهمها:

اولاً: من خلال تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الاولى تم أتباث صحة الفرضية و التي تنص على وجود تدني في مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية حيث تبين أن :

1. معاملات العملاء المصرفية عبر الانترنت ليست دقيقة وسريعة ومرنة.
2. غالبا ما لا يوجد تواصل بين المصرف والعميل مع توفر شبكات الاتصال مثل الانترنت وباقي أنواع الاتصالات.
3. أجهزة الصراف الآلي التي يوفرها المصرف لا تعمل باستمرار وتتوقف كثيرا.
4. غالباً ما لا تتواجد القنوات المصرفية الالكترونية في أماكن آمنة (كالصراف الآلي).
5. غالباً ما لا يجد العميل سهولة ولا يسر في الحصول على الخدمات الالكترونية المقدمة من المصرف وبإجراءات مبسطة .
6. لا يوفر المصرف فرصة الحصول على تسهيلات القروض من خلال البطاقات البلاستيكية الالكترونية.
7. غالبا ما لا يرسل المصرف كشوفات حسابات العملاء من خلال بريده الالكتروني.

ثانيا: اظهرت نتائج تحليل البيانات الفرضية الثانية والتي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، مستوى الدخل الشهري، نوع الوظيفة الحالية ،نوع الحساب ، مدة التعامل مع المصرف ونوع الخدمة المتحصل عليها) على مستوى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية. حيث تبين أنه:

1- لا يوجد أثر للمتغيرات التالية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، مستوى الدخل الشهري ، نوع الحساب ونوع الخدمة المتحصل عليه) على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية.

2– يوجد أثر للمتغيرات التالية (الوظيفة الحالية و مدى الحصول على الخدمات) على مستوى اتجاهات العملاء نحو الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية.

ثانياً: التوصيات

1. تنمية اتجاهات العملاء نحو الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصـــرف التجارية وتطويرها، بما يســـمح بتكوين صـورة ذهنية ايجابية لديهم عن تلك الخدمات وجعلها احدى الخيارات المفضـلة لديهم، وفي الوقت ذاته منافساً لغيرها من الخدمات للإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة.
2. الاهتمام بالقطاع المصـــرفي داخل الدولة وتطويره باســـتمرار، من خلال دعم وتطوير المصـــارف التجارية العامة المكونة لهذا القطاع، والتي تتولى تقديم الخدمات الإلكترونية المختلفة لجمهور العملاء والمستفيدين منها.
3. على المصارف الاهتمام بإجراء دراسات لمتابعة كل ما هو حديد فيما يتعلق بتطوير الخدمات الالكترونية.
4. جعل معاملات العملاء المصرفية عبر الانترنت دقيقة وسريعة ومرنة.
5. التواصل مع العميل عبر شبكات الاتصال مثل الانترنت وباقي أنواع الاتصالات.
6. جعل أجهزة الصراف الآلي التي يوفرها المصرف تعمل باستمرار دون توقف.
7. عمل قنوات للمصرفية الالكترونية في أماكن آمنة (كالصراف الآلي).
8. تسهيل الحصول على الخدمات الالكترونية المقدمة من المصرف وبإجراءات مبسطة .
9. توفير فرص الحصول على تسهيلات القروض من خلال البطاقات البلاستيكية الالكترونية.
10. جعل موقع المصرف على شبكة الانترنت يساهم في توضيح الخدمات الالكترونية المقدمة وطرق الحصول عليها.
11. العمل على تصـــميم مقاييس لتقييم جودة الخدمات الالكترونية وذلك من اجل متابعة تغيرات عملية الخدمات الالكترونية المصرفية.

ثالثا: مقترحات البحث :

تأمل الباحثة اجراء دراسة حول :

- الآمن الرقمي ودوره في تطوير الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية.

- قياس ابعاد جودة الخدمات المصرفية من وجه نظر العملاء.

مصادر والمراجع البحث

اولاً : الكتب:

1. الخضر، علي وآخرون.(2005)، مبادي التسويق، جامعة دمشق، ط1.
2. عبيدات، محمد ابراهيم.(2004)، سلوك المستهلك –مدخل استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1.
3. الحداد. وآخرون. (2012)، الخدمات المصرفية الالكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1.
4. البياتي. محمود مهدي.(2005)،تحليل البيانات الاحصائية باستخدام البرنامج الاحصائيSPSS ،دار الحامد، عمان، ط1.
5. عمران. كامل علي متولي.(1998)، مقدمة في العلوم السلوكية، القاهرة، مركز التعلم المفتوح، ط1.
6. سليمان. احمد علي.(2000)، سلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق مع التركيز على لسوق السعودية، الرياض، معهد الادرة العامة، ط1.

ثانيا: المراجع الاجنبية

- Ahmad, A. M. K., & Al-Zu'bi, H. A. (2011), E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation; International Journal of

Marketing Studies Vol. 3, No. 1; February 2011; pp- 50- 65; ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203; Published by Canadian Center of Science and Education; ccsenet.org/ijms.

- Islam, Farjana, Islam, Sigma and Jahid Hasan (2014), Antecedents behind Internet-Banking Adoption: An Empirical Study on Private Banking Sector of Bangladesh; World Journal of Social Sciences; Vol. 4. No. 3. October 2014 Issue. Pp.183 – 198.

• Daramola, Gloria Chiadika, Okolie, Joseph Obi & Ogunlowore, John Akindele (2014), The Challenges & Profitability of e-banking in Fidelity Bank Nigeria Plc; International SAMANM Journal of Finance and Accounting; ISSN 2308-2356; July 2014, Vol. 2, No. 3; Pp 79- 91.

- Kheng, L. L., Mahamad, O., Ramayah, T., and Mosahab, R. (2010), The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia; International Journal of Marketing Studies Vol. 2, No. 2; November 2010; pp- 57- 66; Published by Canadian Center of Science and Education; ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203; ccsenet.org/ijms.

• Mojares, Edward K. B. (2014), Customer Satisfaction and Loyalty among Internet Banking Users of Philippine National Bank in Batangas City; Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research; Vol. 2, No. 2; April 2014; Pp- 41- 48; P-ISSN 2350-7756 | E-ISSN 2350-8442; apjmr.com.



Journal of Human Development and Education for specialized Research (JHDESR)

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

http://www.siats.co.uk/jhdesr/

2019م، أكتوبر 5 العدد 4، المجلد - Vol: 5, No: 4, 2019



e-ISSN 2462-1730

المراحل الاساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية:

(جمع وتحليل المعلومات– تحديد الاحتياجات التدريبية – تخطيط وتصميم برامج التدريب – تنفيذ البرامج التدريبية – تقويم البرامج التدريبية)

THE TRAINING PROCESS IN ACCORDANCE WITH THE SCIENTIFIC METHODOLOGY

حمد بن سعيد بن سليمان الرحبي

Oman99433@gmail.com

جامعة الملايا– اكاديمية الدراسات الاسلامية قسم الدعوة والتنمية البشرية

اشراف

د. فخر الأدب بن عبدالقادر

د.اشرف محمد زيدان

Received 20/7/2019 - Accepted 21/9/2019 - Available online 15/10/2019

This study dealt with the basic stages of the training process in accordance with the scientific methodology. The problem of the study was the presence of indicators of low levels of training in some institutions due to a number of reasons, the most important of which is not to apply the basic training stages properly according to sound scientific methodology, especially when planning and designing training programs, The study aimed to clarify the concept of training and its importance and types and to clarify the basic stages of the training process according to the scientific methodology, in addition to the preparation of the researcher outline the steps of training according to the scientific methodology. As a result of the nature of the

objectives sought by this study the researcher relied on descriptive approach that fits this study in addition to the cognitive approach In the collection of data and information related to the phenomenon in order to describe and investigate their manifestations and their different relations. The results of the study indicated that the training is an integrated system in terms of inputs, processes and outputs and is also integrated with the administrative and organizational activities and systems within the organization in order to reach the organization's progress and progress. In addition, the researcher concluded that the training is an administrative and technical process The researcher concluded that the training process is a basic and continuous process that can not be abandoned at any stage in the life of the organization. It is a continuous process of improvement and improvement for the organization and its members.

Finally, the researcher recommends a number of recommendations To sensitize the training departments to the importance of applying the scientific methodology to the stages of the training process and to take care of the process of identifying the training needs as one of the most important training stages on the basis of which the training programs are being built, as well as focusing on modern methods in implementing the training programs. The process of evaluation of the training process, which begins in the planning phase of the training program and the study of feedback to develop and improve and achieve the objectives of the planned training.

Keywords: training process, training needs, training evaluation, training programs

الملخص :

تناولت هذه الدراسة المراحل الأساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في وجود مؤشرات تدني مستويات التدريب في بعض المؤسسات؛ وذلك لعدة أسباب أهمها عدم تطبيق مراحل التدريب الأساسية بشكل صحيح وفق المنهجية العلمية السليمة خاصة عند تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، وهدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم التدريب وأهميته وأنواعه وتوضيح المراحل الاساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية، إضاقة إلى اعداد الباحث مخطط يوضح خطوات التدريب وفق المنهجية العلمية. ونتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة أعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يناسب هذه الدراسة بالإضافة إلى المنهج المعرفي المكتبي في جمع البيانات

والمعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل وصفها واستقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة.وأشارت النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال هذه الدراسة بأن التدريب هو نظام متكامل في حد ذاته من حيث المدخلات والعمليات والمخرجات وأيضا متكامل مع الانشطة والانظمة الإدارية و التنظيمة داخل المنظمة بهدف الوصول الى رقي المنظمة وتقدمها، إضافة الى ذلك توصل الباحث أن التدريب هو عملية إدارية وفنية تحتاج إلى خبرات ومهارات فنية وإدارية في مختلف مراحل التدريب، كما توصل الباحث إلى أن عملية التدريب تعتبر عملية اساسية ومستمرة حيث لا يمكن التخلي عنها في أي مرحلة من مراحل عمر المنظمة، وإنما هي عملية مستمرة للتطوير والتحسين للمنظمة وأفرادها.

واخيرا يوصي الباحث بعدد من التوصيات أهما: توعية إدارات التدريب بأهمية تطبيق المنهجية العلمية لمراحل عملية التدريب والاهتمام بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية باعتبارها من أهم المراحل التدريبية التي على أساسها يتم بناء البرامج التدريبية وكذلك التركيز على الأساليب الحديثة في تنفيذ البرامج التدريبية وعدم الاقتصار على الاساليب التقليدية و الأهتمام ايضا بعملية تقويم عملية التدريب التي تبدأ في مرحلة التخطيط للبرنامج التدريبي ودراسة التغذية الراجعة بهدف التطوير والتحسين وتحقيق الاهداف المخطط لها من التدريب.

الكلمات المفتاحية: عملية التدريب، الاحتياجات التدريبية، تقويم التدريب ،برامج التدريب

المقدمة:

تحتل قضية التدريب مكان الصدارة في قضايا التنمية البشرية حتى أصبح واضحا أن التدريب بدأ يتشكل علما اجتماعيا جديدا له أبنيته الفكرية المؤسسة على الحقائق، والمفاهيم، والنظريات، وهدفه متمثل في تنمية قدرات الأفراد والمؤسسات واستثمارها وفق معايير الكفاية والفعالية والاستثمارية؛ وهذا يتحقق من خلال برامج التدريب التي يتم بنائها على منهجية علمية صحيحة قائمة على سد فجوة الاحتياجات التدريبية الفعلية للافرد وتنمية المهارات والخبرات اللازمة لأداء مهام أعمالهم المنوطة بهم، مما يساهم في بناء الثقة، والكفاءة الادارية، والقدرة على الانتاجية، والتنافسية لأفراد المنظمة في ظل التسارع المعرفي، والتقني الذي يشهده العالم.

1- همية الموضوع:

تبرز أهمية الدراسة الحالية في كون التدريب من أهم مصادر إعداد الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة ليوضع الفرد أمام مسؤوليات ومهام جديدة؛ ويكون عضواً منتجا في منظمته ومجتمعه في ضوء التحديات المتجددة لرفع مستوى الأداء وتحسين المخرجات وتغيير اتجاهات الأفراد نحو الجودة وإتقان العمل. ونتيجة للتغيرات والتطورات والمستحداث العالمية التي تمر بها المنظومة الحياتية ، فقد اصبح التدريب المخطط لتنمية العاملين في مختلف المجالات هو الاساس لتنمية قدراتهم ومهاراتهم واتجاهاتهم لمواجهة تلك التغيرات والمستجدات الحديثة والتنمية الشاملة، فكما هو معلوم بأن الحاجة إلى التدريب تزداد يوما بعد يوم خاصة في الدول النامية ومن بينها الدول العربية وذلك حتى تستطيع أن تسد العجز في إعداد القوى العاملة المدربة والمطلوبة من ناحية وأن تواجه التوسع في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية من ناحية أخرى.

2- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

أ- التعرف على مفهوم التدريب واهميته وفوائده.

ب- التعرف على المراحل الاساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية.

ت- تصميم مخطط مقترح من الباحث يوضح المراحل الاساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية.

1- أسباب اختيار الموضوع:

أولا: الاسباب الموضوعية.

أ- قلة وعي القائمين على التدريب في الكثير من المنظمات حول ماهية مراحل التدريب الاساسية وفق المنهجية العلمية وكيفية تطبيقها على بشكل صحيح في هذه المنظمات.

ب- شكوى الكثير من المتدربين بأن البرامج التدريبية التي تقدم لهم لا تلبي احتياجاتهم التدريبية الفعلية في واقع عمل منظماتهم، وبالتالي لا تحقق الاهداف المخطط لها سواء على الفرد أو المنظمة.

ت- يعتبر التدريب هو أحد الاساليب الحديثة للتطوير والتغيير التنظيمي؛لأنه يعمل على الانتقال من الممارسات الادارية العشوائية والمزاجية إلى الممارسات الادارية المعتمدة على المشاركة والابتكار والتميز والابداع.

ث- لكي يحقق التدريب أهدافه يجب أن يعتمد على نشاط أو جهد اداري مخطط هادف إلى تحقيق احداث تغيرات وتطورات في المعارف والمهارات وسلوك العاملين؛ لمساعدتهم على اكتساب الفاعلية والكفاءة في اعمالهم الحالية والمستقبلية ويساهم في تقدمهم وتقدم المنظمة التي يعملون بها.

ثانيا: الأسباب الذاتية.

أ- جاءت هذه الدراسة بناء على توصيات العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي تؤكد على أهمية أجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالتدريب بشكل عام، وباستراتيجيات اعداد البرامج التدريبية ومراحل العملية التدريبية وفق منهجية صحيحة قائمة على أسس علمية بشكل خاص؛ وهو ما ستتناوله الدراسة الحالية.

ب- تسعى هذه الدراسة الخروج بنتائج وتوصيات تعين قيادات المنظمات وإدارات التدريب على استشعار أهمية التدريب والدور الهام الذي في كونه أحد الاتجاهات الحديثة في علم الادارة والذي سيساهم بلا شك في تطوير قدرات المنظمة البشرية والمادية وزيادة الانتاجية والتنافسية.

2- مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في تدني مستويات التدريب في أغلب المنظمات وذلك لعدة أسباب اهمها عدم تطبيق مراحل التدريب الاساسية بشكل صحيح ووفق منهجية علمية سليمة عند اعداد وتصميم البرامج التدريبية.

اسئلة الدراسة:

أ- ما المقصود بالتدريب وما أهميته وفوائده وأنواعه؟

ب- ما هي المراحل الاساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية؟

3- منهج الدراسة:

نتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج المكتبي المعرفي والمنهج الوصفي، ولا يتوقف المنهج المكتبي المعرفي المكتبي والمنهج الوصفي عند جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة من

أجل وصف الظاهرة واستقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة فحسب، بل يتعداه إلى تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

4- حدود الدراسة:

تناولت في هذه الدراسة التعرف على مفهوم التدريب واهميته وفوائده وانواعه والمراحل الأساسية التي يجب أن تتبع عند تصميم برامج التدريب في المنظمات، واقتصرت هذه الدراسة على الحدود التالية

– الحدود الموضوعية: المراحل الاساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية.

عليه سيتم عرض محاور هذه الدراسة بشئ من التفصيل، من خلال إطار نظري يمثل نقطة الانطلاقة ودليلاً يمكن الاسترشاد به من قبل المنظمات عند القيام بإعداد وتصميم مختلف برامج التدريب.

اولا: تعريف التدريب.

تتنوع تعاريف ومفاهيم التدريب بتنوع المقاصد والاهداف والاغراض ولكن يبقى أن هناك أطرا عامة لمفهوم التدريب وفي هذا المجال سوف نذكر عدد من التعاريف المتعلقة بالتدريب من بينها

- "عملية تعديل ايجابي ذو اتجاهات تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية وذلك لأكتساب المعارف والخبرات التي يحتاجها المتدرب من أجل رفع مستوى كفاءته في الشروط المطلوبه لإتقان العمل"**(1)** .
- " عملية تزويد الموظف بمهارات ومعارف وقواعد سلوك موجه لتطوير أداء وظيفته أو استعمال تقنية جديدة وحديثة أو تأهيله لشغل وظيفة أعلى في المستقبل"**(2)**.
- " تلك العملية المستمرة التي تكسب الفرد المعرفة أو المهارة أو القدرة أو الافكار أو الآراء لأداء عمل معين أو بلوغ هدف محدد"**(3)**.

[1] – عطا الله محمد الشرعة،إدارة العملية التدريبية بين النظرية والتطبيق ،دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن ، 2013، ص18.
[2] – السيد عليوه، تنمية مهارات مسؤولي شؤون العاملين ، إيترك للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر ،2001 ،ص52.
[3] – علي محمد عبدالوهاب ، إدارة الافراد منهج تحليلي، مكتبة عين شمس،1975م ،ص245.

وكذلك من خلال التعريفات السابقة التي تم عرضها لمفهوم التدريب يمكن للباحث أن يقدم تعريفا خاصا على النحو التالي: " أن التدريب هو نشاط منظم ومخطط له مبني على أسس وقواعد علمية تهدف الى اكساب معرفة أو مهارة أو اتجاه بهدف رفع كفاءة الفرد للقيام بالاعمال الموكله إليه بشكل صحيح".

ثانيا: أهداف التدريب.

يمكن تلخيص أهداف التدريب في ثلاث اهداف رئيسية وهي[4] :

أ- الاهداف الاقتصادية: تتمثل في تحسين الانتاجية وتخفيض الفاقد والضائع وزيادة المبيعات وتنمية الحصة السوقية وزيادة معدلات النمو وتأكيد المركز التنافسي .

ب- الاهداف التقنية: تتمثل في تحسين استغلال الطاقات الانتاجية المتاحة وسرعة تعميق استيعاب التقنيات الجديدة وحل مشكلات إدماجها.

ت- الاهداف السلوكية: وتتمثل في تعديل اتجاهات ودوافع العاملين في تنمية رغباتهم للأداء الأحسن وتنمية روح الفريق بينهم وتعميق الإحساس بمفهوم خدمة العملاء .

ثالثا فوائد التدريب.

يعتبر التدريب من المداخل الرئيسة لزيادة قدرة المنظمات على التكيف مع المتغيرات البيئية، وتحقيق الميزة التنافسية، ورفع الكفاءة الانتاجية من خلال تنمية الكفاءات البشرية، وإعداد الكادر الوظيفي الكفء، والمؤهل والقادر على تحقيق أهداف المنظمة وبذلك؛ فإن للتدريب فوائد عديدة منها[5]:

1) يعتبر التدريب نشاط ووظيفة رئيسية من وظائف المنظمات المعاصرة يعمل على تحسين أداء العاملين في المنظمة وإكسابهم المهارات اللازمة التي تمكنهم من مواجهة التغيرات المختلفة في البيئة الداخلية والخارجية.

---

4 – علي السلمى ، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية ،دار غريب ،القاهرة ،2001، ص253.

5 – السيد عليوه، تنمية مهارات مسؤولي شؤون العاملين ، مرجع سابق ،ص55.

2) يساعد التدريب على تعديل وتغيير القيم والاتجاهات للعاملين بما يتفق مع منظومة القيم السائدة في المنظمة وبالتالي له دور كبير في تعزيز القيم والاتجاهات الموجودة أصلا لدى العاملين والتي تكون مشابهة لمنظومة القيم السائدة في المنظمة.

3) يساعد التدريب على تحليل نقاط القوة، والضعف في أداء، وسلوك العاملين الحالي، وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة ومن ثم وضع البرامج التدريبية الفعالة من أجل الوصول الى سلوك وأداء متوقع يساهم في تحسين أداء العاملين لأعمالهم بأفضل كفاءة وفاعلية[6].

رابعا:المراحل الاساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية.

يعتبر التدريب منظومة متكاملة تتكون من أجزاء وعناصر متداخلة تقوم بينها علاقات تبادلية من أجل أداء مجموعة من الوظائف تكون محصلتها النهائية رفع الكفاية الانتاجية للعاملين، فالتدريب يمكن اعتباره نظام مفتوح متكامل بعناصره وخصائصه المعروفه[7]، ويمر التدريب بمجموعة من المراحل والخطوات الاساسية وهي:

1- جمع وتحليل المعلومات.
2- تحديد الاحتياجات التدريبية.
3- تخطيط وتصميم برامج التدريب.
4- تنفيذ البرامج التدريبية.
5- تقويم برامج التدريب.

المطلب الأول: جمع وتحليل المعلومات.

تتبوأ البيانات والمعلومات أهمية خاصة عند تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية والتي يترتب عليها تقدير نوع التدريب المطلوب ومن يحتاج إليه ومدة البرنامج وأهدافه والتي بدورها (البيانات والمعلومات)تمكن القائم على عملية تحديد الاحتياجات من الاستعانه بها [8]، وهناك عدة طرق لجمع المعلومات والبيانات وهي: (المقابلة الشخصية ،

---

[6] - عطا الله محمد الشرعة،إدارة العملية التدريبية بين النظرية والتطبيق ، مرجع سابق ، ص21.

[7] - كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان،1997،ص164

[8] - أحمد الخطيب ، التدريب الفعال،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ،اربد الاردن،2006،ص69.

الملاحظة، الاختبارات، الاستبانة، تحليل المشكلات، دراسة السجلات والتقارير، تقويم الأداء، قوائم الاحتياجات، آراء العاملين، الاستشاريون).

وتعتبر عملية جمع المعلومات ليس غاية في حد ذاتها وإنما هي خطوة تليها عملية تحليل واستنتاج ترمي إلى استخلاص مؤشرات تكون هي الأساس في توجيه وتخطيط الجهود التدريبية ،ويمكن الحصول أهم المؤشرات التي يكشف عنها تحليل المعلومات عن طريق [9]:

- **معلومات عن التنظيم الاداري (تحليل الهيكل التنظيمي)** مثل: استحداث وظائف جديدة أو إلغاء وظائف قائمة أو تعديل واجبات ومسؤليات وظائف (تغير الوصف الوظيفي) أو تغيير الموقع التنظيمي لبعض الوظائف استحداث أو إلغاء تقسيمات تنظيمية جديدة وغيرها.
- **معلومات عن الافراد** مثل: عدم توافق الوجبات الفعلية للوظائف مع الواجبات الرسمية المحددة في بطاقات وصف الوظائف أو اختلافات مهارات وقدرات العاملين عن متطلبات الوظائف أو اختلاف أنماط السلوك الفعلي للأفراد عن الانماط المستهدفة التي ترتضيها الادارة أو اختلال العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وغيرها.

المطلب الثاني: تحديد الاحتياجات التدريبية.

تعتبر الاحتياجات التدريبية أساس التخطيط للتدريب ،فلا يمكن أن نتصور أن نعد برنامجا تدريبيا قبل الإجابة على السؤال التالي: لماذا نعد هذا البرنامج؟ فالاحتياجات التدريبية تكشف لنا الاجابة عن هذا السؤال، وتضع لنا الرؤية لإعداد البرامج التدريبية التي تحقق العائد من العملية التدريبية[10].

وتعرف الاحتياجات التدريبية بأنها: " جملة من التغيرات المطلوب احداثها في معارف ومهارات واتجاهات الافراد ، بقصد تطوير ادائهم والسيطرة على المشكلات التي تعترض الأداء والإنتاج [11]، ويمكن القول عن الحاجة للتدريب تظهر بسبب وجود قصور أو عجز في الأداء ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

---

9 عمار عيشي ، اتجاهات التدريب وتقويم اداء الافراد ، مرجع سابق ،ص96.

10 – أحمد بن حمد الصبحي ،تصور مقترح لتطوير أداء المدربين في مراكز التدريب التربوي التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة اللسلطان قابوس ،كلية التربية ، مسقط، سلطنة عمان ،2010م، ص 27.

11 – السيد عليوة، تحديد الاحتياجات التدريبية ،إيتراك للنشر والتوزيع ، مصر، 2001م، ص23

القصور أو العجز في الأداء= الأداء المطلوب – الأداء الفعلي

وعليه فإن تحديد الاحتياجات التدريبية هي الأساس الذي يرتكز عليه التدريب السليم من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية في البرامج التدريبية.

أساليب تحليل الاحتياجات التدريبية:

يمثل تحليل الاحتياجات التدريبية منظومة فرعية من النظام التدريبي وتعمل هذه المنظومة على تحليل المدخلات المختلفة التي يمكن أن تساهم في التأثير على النتائج والأداء ويشتمل تحليل الاحتياجات التدريبية على ثلاثة عناصر وهي:

أولا: تحليل المنظمة.

ويشتمل على أربعة جوانب رئيسة هي**[12]:**

1) دراسة الاهداف الحالية للمنظمة.
2) تحليل الهيكل التنظيمي.
3) تحليل المناخ التنظيمي.
4) تحليل مؤشرات الكفاءة.

ثانياً: تحليل الوظيفة.

يتم معرفة حاجات التدريب من خلال هذا المصدر عن طريق المقارنة بين نتائج توصيف الوظائف وما تحتاجه من مواصفات لآدائها بشكل كفء وبين المواصفات المتوفرة لدى شاغليها فعندما تكون مواصفات الشاغلين أقل مما هو مطلوب لآدائها معنى ذلك وجود فجوة وحاجة للتدريب ،وتحليل الوظيفة يتضمن ثلاثة أساليب**[13]:**

أ- وصف الوظائف والاعمال.

---

[12]- بلال خلف السكارنة، تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن، 2011م ، ص 106.

[13] – عمرو وصفي عقيلي، مرجع سابق ،ص 460.

ب – إعادة التنظيم.

ج – معدلات الأداء.

ثالثا: تحليل الافراد.

أي تحديد الأفراد الذين تبدو الحاجة إلى تدريبهم لهدف تنمية قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم لرفع أدائهم في وظائفهم الحالية أو المستقبلية ، إن الغرض من تحليل هذا البعد هو تحديد طريقة أداء الفرد لمكونات الوظيفة ومن ثم المهارات والمعارف المطلوبة لتطوير أدائه مع الأخذ في الاعتبار إمكانية التحديد المسبق لأنواع المهارات والمعارف التي يجب اكتسابها لممارسة الوظيفة الحالية بطريقة مختلفة أو لتأدية وظيفة جديدة **(14)**، ويمكن أن يتناول تحليل الافراد دراسة كل من:

أ) أراء الرؤساء في رفع كفاءة العمل بوحداتهم.

ب) أراء العاملين أنفسهم في رفع كفاءاتهم في العمل.

ت) مؤشرات الأداء للأفراد.

ث) تحليل نمط السلوك.

المطلب الثالث: تخطيط وتصميم البرامج التدريبية.

يلي تحديد الحاجة للتدريب تصميم البرامج التدريبية التي تفي هذه الحاجة ويتضمن تصميم البرنامج التدريبي عدة موضوعات أهمها تحديد اهداف البرنامج التدريبي وتحديد المحتوى التدريبي ثم تحديد أساليب التدريب ثم تحديد مساعدات التدريب وتحديد المدربين والمتدربين في البرنامج وأيضا تحديد تكلفة أوميزانية التدريب **(15)**.

---

[14] – كامل برير،إدارة الموارد البشريةوكفاءة الأداء التنظيمي ،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر،بيروت،1997 ،ص 165.

[15] – أحمد ماهر ،إدارة الموارد البشرية ، مرجع سابق، ص339.

1- **تحديد أهداف البرنامج التدريبي:** يعد تحديد أهداف البرنامج التدريبي الخطوة الأولى في وضع وتصميم البرنامج التدريبي ويرتبط بتخطيط الاحتياجات التدريبية الذي يحدد الخصائص والقدرات المراد اكسابها للمتدربين ونوعية البرامج التدريبية المطلوب توفرها ومحتوياتها [16].

2- **محتوى التدريب:** إن محتوى البرامج تحدده الاهداف الموضوعة للبرنامج التدريبي والمحتوى له أثر كبير في نجاح البرنامج ، لذا كان من الضروري على مخطط التدريب أن يحدد الموضوعات أو المواد التي يتضمنها البرنامج بدقة فيتعين أن تكون مادة التدريب ترجمة صادقة لأحتياجات المؤسسة وان يتناسب المحتوى في البرنامج التدريبي مع القدرات العلمية والفنية للمتدربين [17].

3- **أساليب التدريب:** هناك العديد من الأساليب التدريبية التي تهدف إلى تزويد المتدرب بالمهارات والمعارف والخبرات الجديدة ومن ضمن هذه الاساليب ما يلي:

أ- **المحاضرات:** أسلوب قليل التكلفة لكنه في الغالب قليل الفعالية ايضا ، إن نجاح هذا الاسلوب لا يتوقف على نوعية المحاضر أو المدرب وإنما على عدد الافراد في الفصل ويحتاج هذا النوع من الأساسيب إلى توفير المطبوعات ووسائل الإيضاح وجعلها في متناول الجميع[18].

ب-**المؤتمرات والندوات أو حلقات العمل:** وهي من الاساليب التي تسمح بدرجة أعلى من المشاركة من جانب المتدربين في العملية التدريبية وبذلك تعتبر مخرجا من عيوب أسلوب المحاضرة وبصفة [19] .

ت-**التطبيق العملي:** بموجب هذه الطريقة يقوم المدرب بأداء عمل معين بطريقة علمية سليمة أمام المتدربين موضحا لهم طريقة واجراءات الأداء والعمليات وتصلح هذه الطريقة بصفة خاصة في الأعمال الحرفية أو التي تحتاج إلى مهارات يدوية أو استخدام آلات وأجهزة ميكانيكية[20].

---

[16] – خالد عبدالرحيم الهيتي،إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، مرجع سابق ، ص236.

[17] – علي محمد ربابعه، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص57.

[18] – محمد توفيق الطيب ، مدخل للتسيير ووظائف المسير، ديوان المطبوعات الجامعية ،1995م ، ص108.

[19] – علي سلمى ،إدارة الأفراد والكفاءة الانتاجية، مرجع سابق،ص372.

[20] – صلاح عبد الباقي ،إدارة الموارد البشرية(مدخل تطبيقي معاصر)،مرجع سابق، ص224.

ث-**تمثيل الأدوار:** يقوم بعض الأشخاص وفقا لهذه الطريقة بتمثيل أدوار الأشخاص الذين تشملهم الحالة المعروضة للبحث ، بحيث يقوم أحد المتدربين بالقيام بدور الحالة المعروضة للبحث ثم يتم مناقشة الافكار والتعليق عليها من قبل المدرب والمتدربين بما يحقق أهداف التدريب [21].

ج- **أسلوب الحساسية:** يعد هذا الاسلوب من الاساليب التي تستخدم في تعديل السلوك وبموجبه يتم تنظيم لقاءات دزورية بين المتدربين في أماكن خاصة ولفترة زمنية محددة يتم من خلالها مناقشة وتقويمالسلوك نتيجة احتكاك المتدربين ببعضهم خلال تلك الفترة المحددة[22].

ح- **المناقشات:** يقوم المتدربين في هذه الطريقة بمناقشة وابداء الرأي في موضوعات محددة كأن تعرض حالة أو مشكلة معينة وتوضح الطرق التي اتبعت في حلها ويقوم المتدرب بإدارة وتوجيه المناقشة بما يكفل الوصول إلى الحل الأمثل للمشكلة المعروضة[23].

خ- **دراسة الحالات:** يتم تعريض المتدربين لحالات من واقع العمل ويقوم المتدربين بتناول أبعادها من خلال المشاكل وأسبابها وحلولها البديلة وتقويمالبدائل المختلفة[24].

د- **نمذجة السلوك:**وهذا الأسلوب يعتمد على نظرية التعلم بالملاحظة والتقليد ويمر التدريب هنا بتعريض المتدربين لصورة نموذجية للأداء وتنفيذ عملية معينة يقوم بها في الواقع مع توضيح الخطوات المتتابعة لها بصورة منطقية. [25].

ذ- **العصف الذهني:** ويعتمد هذا الأسلوب على قيام المدرب بعرض مشكلة معينة ويدعو المتدربين أن يقدموا آرائهم بصورة سريعة ودون تردد في التفكير ويعتمد هذا الأسلوب على العرض السريع للافكار والآراء من قبل المتدربين ومناقشتها مع المدرب للخروج بأفكار محددة[26].

---

[21] - كامل بربر،ادارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي،مرجع سابق ،ص 172.

[22] - عمر وصفي عقيلي،ادارة الموارد البشرية المعاصرة ،مرجع سابق ، ص 468.

[23] - صلاح الدين عبدالباقي،إدارة الافراد، مرجع سابق،ص 281.

[24] - عمار بن عيشي ، اتجاهات التدريب وتقويمأداء الافراد، مرجع سابق ، ص120.

[25] - أمين الساعاتي ،إدارة الموارد البشرية ، من النظرية إلى التطبيق،دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر ، 1998، ص166.

[26] - عمار بن عيشي ، اتجاهات التدريب وتقويمأداء الافراد، مرجع سابق ، ص121.

وتجدر الإشارة إلى عدم وجود أسلوب مثالي أو أفضل للتدريب يصلح استخدامه بصفة عامة وإنما تختلف أساليب التدريب باختلاف الظروف والمواقف القائمة وباختلاف المستوى الوظيفي والمعرفي للمتدربين الذي يحتم اختلاف أساليب التدريب في كل مستوى.

4- **المساعدات التدريبية:** تلعب مساعدات أو معينات التدريب دورا أساسيا وذلك في جعل التدريب مثيرا ومرنا ومتحركا وممتعا ، كما أنها تمثل مجموعة الأدوات والوسائل التكنولوجية والتي تخدم المدرب في طريقة عرضه للمعلومات وإدارته للمناقشات وتوصيله للمعارف وتدعيمه للمهارات، ومن أهم المساعدات هي الوسائل السمعية والبصرية [27].

5- اختيار أو تحديد المتدربين:

أ- **اختيار المدربين:** المدرب هو الشخص الذي يقوم بتوجيه ونصح المتدربين وإمدادهم بالمعلومات الجديدة وذلك ضمن برنامج محدد وبأسلوب معين ويتوقف نجاح التدريب إلى حد كبير على اختيار هيئة التدريب لأنه هو من أهم محاور العملية التدريبية ويتوقف اختيار المدرب على ما يلي[28] :

- أسلوب التدريب.
- المادة التدريبية .
- لوسيلة التدريبية المراد استخدامها.
- نوعية المتدربين.

ب- **اختيار المتدربين:** على الرغم من أهمية التدريب لجميع العاملين في المنظمة إلا أن بعض البرامج التدريبية تتميز ببعض الخصوصيات وتستهدف نوعا معينا من العاملين وهذا الأمر يتطلب من المنظمة وإدارة التدريب أن تحدد نوع المتدربين وفقا للاحتياجات التدريبية [29].

6- **ميزانية التدريب:** يعتبر وضع ميزانية التدريب من الأمور المهمة التي يستفيد منها مشرفو التدريب في التعرف على التكاليف التقديرية لبرامج التدريب ويؤثر هذا في اتخاذ القرار البدء في التدريب من عدمه [30].

---

[27] – أحمد ماهر ،إدارة الموارد البشرية ، مرجع سابق ،ص346.

[28] – علي محمد ربابعه،ادارة الموارد البشرية،دار النشر والتوزيع،عمان ، الاردن،2003م،ص61.

[29] – خالد عبدالرحيم الهيتي،إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، مرجع سابق ، ص320.

[30] – احمد ماهر، ادارة الموارد البشرية ،مرجع سابق،ص248.

المطلب الرابع: تنفيذ البرامج التدريبية.

إن مرحلة التنفيذ هي مرحلة إدارة البرنامج وإخراجه إلى حيز الوجود والواقع ، حيث تعتبر هذه المرحلة مهمة وخطيرة ؛ففيها يوضح حسن وسلامة التخطيط وينعكس فشلها أو نجاحها سلبا أو ايجابا على المرحلة التالية وهي مرحلة التقييم[31].

إن تنفيذ البرنامج بنجاح يعتمد على عدة عوامل مثل: قدرة المنسق والمدربين ونوعية المتدربين والظروف المادية وغير المادية التي تحيط بالبرنامج ونوع البرنامج التدريبي كان يكون برنامجا للقيادات الإدارية العليا أو الوسطى أو لتدريب المدربين أو البرامج ذات الطابع الفني التخصصي قي المحاسبة أو المالية أو غير ذلك.وتتضمن هذه المرحلة عدة خطوات رئيسة على النحو الآتي[32].

1. **إعداد محتوى البرنامج التدريبي:** يتم في هذه المرحلة إعداد المحتوى التدريبي حسب الأهداف التعليمية أو التدريبية المخطط لها.
2. **اختيار طرق ووسائل تنفيذ البرنامج التدريبي:** يتم اختيار طرق ووسائل البرنامج التدريبي حسب طبيعة المحتوى التعليمي للبرنامج وخصائص المتدربين التعليمية والاجتماعية.
3. **تحديد الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج وتقويمه:** يعد تحديد الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج عاملا هاما في نجاح البرنامج التدريبي ، إذ يجب اختيار التوقيت المناسب لتنفيذ البرنامج وذلك لضمان حضور المتدربين بما لا يتعارض مع تنفيذ البرنامج مع نشاطات آخري.

المطلب الخامس: تقويم البرامج التدريبية.

---

31 – عمار بن عيشي،اتجاهات التدريب وتقويمأداء الافراد،مرجع سابق ،ص125.

32 – يحي بن سعيد الحسني،فاعلية إدارة مراكز التدريب التربوي ومقترحات تطويرها في سلطنة عمان، رسالة ماجستير،جامعة اليرموك، كلية التربية ،اربد، الاردن،2012م،ص24.

يعتبر التقويم جزءا متمما لعملية التدريب وهي من أصعب وأهم مراحل العملية التدريبية وذلك لأن مسئولي وخبراء تنمية الموارد البشرية والتدريب في المنظمة مطالبون بتطوير مهارات وأداء العاملين عن طريق إتاحة فرص التدريب لهم وفي الوقت نفسه مطالبون بإثبات فوائد وعائدات التدريب من خلال الأدلة والإحصائيات والأرقام[33].

أولاً: تقويم التدريب.

ويعرف بأنه " الاجراءات التي تستخدمها الإدارة من أجل قياس كفاءة وفعالية البرنامج التدريبي ومدى نجاحه في تحقيق الاهداف المحدده وقياس كفاءة المتدربين ومدى التغيير الذي احدثه التدريب فيهم وكذلك لقياس كفاءة المدربين الذين قاموا بتنفيذ العمل التدريبي"(34).ويشتمل تقويم التدريب على المجالات التالية[35]:

أ- **البرنامج التدريبي:** تهدف عملية تقويم البرنامج التدريبي التأكد من كفاءته ومدى صلاحيته لتلبية الاحتياجات التدريبية التي صمم البرنامج من أجلها وتمر هذه العملية بالمراحل التالية:

- **تقويم البرنامج التدريبي قبل التنفيذ:** للتأكد من دقة وسلامة خطة البرنامج وقدرتها على تحقيق الأهداف التي صممت من أجل تحقيقها ومدى ملاءمه الأساليب والوسائل والأنشطة لتنفيذ الهدف ومناسبة وسائل التقويم للهدف الواحد.
- **تقويم البرنامج التدريبي أثناء التنفيذ:** للتأكد من أنه يسير وفق ما هو مخطط له.
- **تقويم البرنامج التدريبي بعد التنفيذ:** للتأكد من تحقيق الأهداف التي وضع البرنامج من أجل تحقيقها ومدى ما حققه من فائدة تعود على المتدرب من حيث اكتسابه المعارف والمهارات والاتجاهات مع مراعاة الكلفة المالية التي أنفقت على البرنامج ومدى فاعليته.
- **تقويم عائد التدريب:** من حيث قياس كفاءة وفعالية التدريب وقياس إنتاجية التدريب من خلال معرفة هل تم تحقيق أفضل النتائج وأقصى عائد ممكن من برامج التدريب وبأقل قدر ممكن من الموارد أو التكاليف.

---

[33] – عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقويماداء الافراد، مرجع سابق ، ص 130.

[34] – مؤيد سعيد السالم،إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ،2009م ، ص140.

[35] – حسن أحمد الطعاني،التدريب مفهومه وفعاليته في بناء البرامج التدريبية وتقويمها،دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان، الاردن ،2002م ، ص 78.

ب- **المتدربي**

ن: تهدف عملية تقويم المتدربين للتحقق من كفاءة وفعالية البرنامج التدريبي حيث أن المتدربين هم الفئة المستهدفة من البرنامج التدريبي ، كما تعد بيئة التدريب والأجهزة المساندة والإمكانات المادية وأوراق العمل وغيرها عوامل مساعدة لتنفيذ البرنامج التدريبي وذلك من أجل تلبية الاحتياجات التدريبية التي تم حصرها وتحديدها بأساليب علمية حديثة لدى الفئة المستهدفة حيث صمم البرنامج في ضوئها.

ت- **المدربين**

: تهدف عملية تقويم المدربين لتأكد من امتلاكهم المهارات والكفايات التدريبية ورفدهم بالمهارات التي يحتاجونها للقيام بأدوارهم في تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج التدريبية التي يقومون بتصميمها.

ثانيا: مستويات عملية تقويم البرامج التدريبية.

إن عملية تقويم التدريب تعتمد على إطار فكري يسعى إلى تحليل أربعة أنواع من نتائج التدريب تمثل مجمل العائد التدريبي ويمكن ان نجملها على النحو التالي [36]**.**

1- **المستوى الأول (ردود الفعل):** يسعى من خلاله إلى التأكد من مدى رضا المتدربين عن البرنامج الذي انتظموا فيه ، أي أنه يسعى إلى التثبت مما يصدرونه من ردود فعل لقياس مستوى رضاهم عن البرنامج التدريبي ويشتمل على موضوعات مثل مستوى البرنامج ، اساليب الشرح ، قدرات ونمط المدرب ، جودة البيئة التدريبية ، مدى تحقق الاهداف التدريبية ، توصيات لتحسين البرنامج وغيرها.

2- **المستوى الثاني (التعلم المكتسب):** يعمل على قياس مستوى التعلم وذلك من خلال مجموعة من الأدوات التي تقيس مستوى تعلم المتدربين سواء كان ذلك بالاختبارات أو التطبيق العملي الذي يسعى من خلالها المدرب إلى قياس مستواهم وقدرتهم في استيعاب ما قدم لهم طوال فترة البرنامج التدريبي.

3- **المستوى الثالث (التغير في سلوك الأفراد):** يقيس هذا المستوى مدى انتقال أثر التدريب على الفرد والمنظمة ، ويجري هذا النوع من التقويم في الميدان ، أي في موقع العمل ويتم من خلال اجراء تحليل لمقارنة الأداء قبل وبعد التدريب لربط التغيرات ببرنامج التدريب.

---

[36] – يحي بن سعيد الحسنى ، فاعلية إدارة مراكز التدريب التربوي ومقترحات تطويرها في سلطنة عمان، مرجع سابق ،ص 26.

4- **المستوى الرابع(التغير في أداء المنظمة):** وهو المستوى الذي يقيس التغير الكلي أو العام الذي يطرا على اتجاهات المؤسسة وسلوكها بتأثير من التغير الذي يطرأ على السلوك الفردي للمتدربين ويتطلب التدريب تقويما متصلا ومستمرا بدءا من التخطيط والتنفيذ وتقويم النتائج ومتابعة أثرها وتقدير ما بذل لتطوير الأداء داخل المنظمة ، وفي هذا المستوى يتم قياس التغيرات في بعض المتغيرات مثل تخفيض معدل دوران العمل ، تخفيض التكاليف ، تخفيض معدل التظلمات،زيادة كمية وجودة الانتاج وغيرها.

الخلاصة:

بينت هذه الدراسة مفهوم التدريب وأهدافه وفوائده ، بالاضافة إلى بيان المراحل الاساسية لعملية التدريب وفق المنهجية العلمية وهي (جمع وتحليل المعلومات،تحديد الاحتياجات التدريبية ، تخطيط وتصميم برامج التدريب، تنفيذ برامج التدريب ، تقويم برامج التدريب) وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- التدريب نظام متكامل: فهو نظام متكامل من ناحيتين، الأولى أنه متكامل في المدخلات والعمليات والمخرجات، حيث يجب ان تتكامل وتتفاعل العمليات المكونة للتدريب وهي: (جمع وتحليل المعلومات،تحديد الاحتياجات التدريبية ، تخطيط وتصميم برامج التدريب، تنفيذ برامج التدريب ، تقويم برامج التدريب) بشكل علمي صحيح، فأي خلل في هذه العمليات سيؤدي بلا شك إلى خلل في العملية التدريبية وعدم تحقيق أهداف التدريب بشكل كامل، أما الناحية الثانية من التكامل هو أن يتكامل نظام التدريب مع الانشطة الأخرى لإدارة الموارد البشرية في المنظمة، ويتكامل مع الانظمة الادارية والتنظيمية الأخرى مثل المالية والانتاجية والتسويقية وغيرها التي تهدف إلى النهوض بالمنظمة.
- التدريب عملية إدارية وفنية: تحتاج عملية التدريب إلى خبرات ومهارات فنية وإدارية من جانب القائمين والمسؤلين عنها؛ فلا بد من وضوح الأهداف والسياسات والخطط والموارد المالية والبشرية وغيرها وتنسيق الجهود والمتابعة المستمرة للنتائج. أما من الناحية الفنية فلا بد من التحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية لمعالجة فجوة الأداء وتحديد المواد التعليمية والعلمية والتدريبية واختيار أساليب التدريب المناسبة للمتدربيين وتقييم عملية التدريب بشكل مستمر لتلافي أي انحرافات قد تحدث في مسار عملية التدريب.

- التدريب وظيفة أساسية ومستمرة: فالتدريب ليس مجرد حل مؤقت لمشكلة تواجه الإدارة أو حلا بديلا يمكن للإدارة اللجوء إليه في أي وقت أو أي ظرف؛ وإنما هو نشاط محدد له أسسه وقوانينه ووظائفه وشروطه، والتدريب ليس متعلق بالفرد فقط ولكنه عملية تكاملية تشمل المؤسسة بأكملها وخططها المستقبلية ؛ لذلك يجب أن تنظر إليه الإدارة على أنه وظيفية أساسية ومستمرة طول حياة المؤسسة ، كما يجب ان ينظر إليه الأفراد على أنه جزء مهم من عمله لتطوير قدراته وامكانياته في المنظمة.

التوصيات:

وتأسيا على ما تقدم من نتائج يوصي الباحث بعدد من التوصيات أهمها:

- توعية إدارات التدريب بأهمية تطبيق المهنجية العلمية لعملية التدريب وفق المراحل المختلفة من بداية التخطيط للبرنامج مرورا بالتنفيذ وانتهاء بتقييم البرنامج التدريبي؛ حتى يحقق التدريب أهدافه المخطط لها بنجاح وفعالية.
- الاهتمام بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية،حيث تعتبر من أهم المراحل التدريبية التي على أساسها يتم بناء البرامج التدريبية ويتوفق عليها نحاح البرنامج من عدم ؛لذا يجب الاهتمام باتباع الاساليب العلمية في تحديد الاحتياجات التد ريبية التي تحدد وتكشف فجوة الاداء عند الموظف وكيفية سد هذه الفجوة بالربامج التدريبية التي تلامس احتياجاته واحتياجات الوظيفة والمنظمة التي يعمل بها.
- التركيز على الاساليب الحديثة عند تنفيذ البرامج التدريبية وعدم الاقتصار على اسلوب المحاضرة أو المناقشة فقط؛ وإنما يجب تنويع اساليب التنفيذ بما يتوافق مع مستوى وحجم الفئة المستهدفة وبما يحقق أهداف البرنامج وتدعيم ذلك بالوسائط والادوات التكنولوجية الحديثة.
- الاهتمام بعملية تقويم العائد التدريبي ودراسة التغذية الراجعة للبرنامج المنفذ؛ وهذه الخطوة يجب أن تبدأ من المراحل الاولى لعملية تخطيط واعداد البرنامج ولا تقتصر عند نهاية الربنامج فقط ؛ كما يجب البحث عن الطرق والآليات المناسبة لكيفية تقويم أثر البرنامج التدريبي الذي خضع له المتدرب في واقع عمل المتدرب في المنظمة، وتعتبر هذه الخطوة من الخطوات المتقدمة التي يتم تطبيقها في الدول المتقدمة والمنظمات الرائدة في العالم.
- اجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية التي تؤطر المنهجية العلمية لعملية التدريب وتساهم في تقدمها وتطورها ونضجها وفق نماذج وأساليب حديثة ومتقدمة.

المراجع العربية:

1- عطا الله محمد الشرعة،إدارة العملية التدريبية بين النظرية والتطبيق ،دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن ، 2013، ص18.

2- السيد عليوه، تنمية مهارات مسؤولي شؤون العاملين ، إيترك للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر ،2001 ،ص52.

3- علي محمد عبدالوهاب ، إدارة الافراد منهج تحليلي، مكتبة عين شمس،1975م ،ص245.

4- علي السلمى ، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية ،دار غريب ،القاهرة ،2001، ص253.

5- كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان،1997،ص164

6- أحمد الخطيب ، التدريب الفعال،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ،اربد الاردن،2006،ص69.

7- أحمد بن حمد الصبحي ،تصور مقترح لتطوير أداء المدربين في مراكز التدريب التربوي التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة اللسطان قابوس ،كلية التربية ، مسقط، سلطنة عمان ،2010م، ص 27.

8- السيد عليوة، تحديد الاحتياجات التدريبية ،إيتراك للنشر والتوزيع ، مصر، 2001م، ص

9- بلال خلف السكارنة، تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن، 2011م ، ص 106.

10- كامل بربر،إدارة الموارد البشريةوكفاءة الأداء التنظيمي ،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر،بيروت،1997 ،ص 165.

11- محمد توفيق الطيب ، مدخل للتسيير ووظائف المسير، ديوان المطبوعات الجامعية ،1995م ، ص108.

12- أمين الساعاتي ،إدارة الموارد البشرية ، من النظرية إلى التطبيق،دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر ، 1998، ص166.

13- علي محمد ربابعه،ادارة الموارد البشرية،دار النشر والتوزيع،عمان ، الاردن،2003م،ص61.

14- يحي بن سعيد الحسني،فاعلية إدارة مراكز التدريب التربوي ومقترحات تطويرها في سلطنة عمان، رسالة ماجستير،جامعة اليرموك، كلية التربية ،اربد، الاردن،2012م،ص24.

15- مؤيد سعيد السالم،إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ،2009م ، ص140.

16- حسن أحمد الطعاني،التدريب مفهومه وفعاليته في بناء البرامج التدريبية وتقويمها،دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان، الاردن ،2002م ، ص 78.

المراجع الاجنبية:

− Agarwal, V. Daniel, N. & Naik, N. (2007). "Role of Managerial Incentives and Discretion in Hedge Fund Performance". Working Paper. London BusinessSchool.

− Anand, M. Sahay, B. & Saha, S. (2005). "Balanced Scorecard in Indian Companies". The Journal for Decision Makers. (30)2. 11-25.

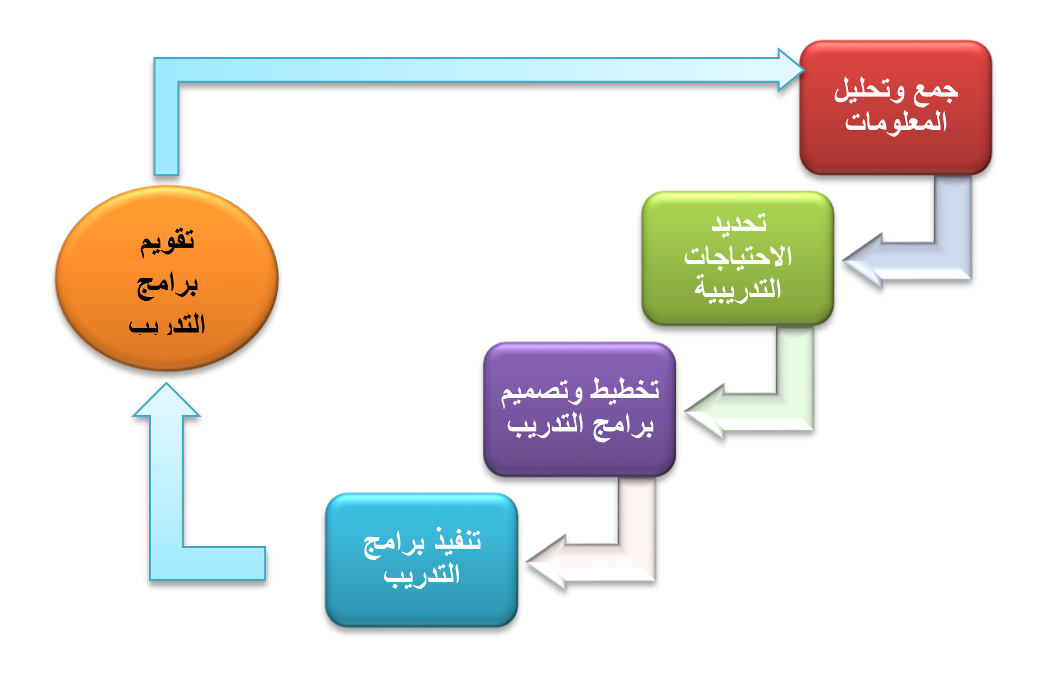
− Appiah, B. (2010). "The Impact of Training on Employee Performance A Case Study of HFC Bank. UN published Thesis. Ashesi University College.

− Barnow, B. & Smith, J. (2008). "Performance Management of U.S. Job Training ProgramsLessons from the Job Training Partnership Act". Public Finance and Management. (4)3. 24-43.

− Bodimer, J. (2010). "Use Training and Development to Motivate Staff. Building Your Employee Training and Development Program. Department of Labor. (USDOL) (2000) Core and Customer Satisfaction Performance Measures for the Workforce Investment System". Training and Employment Guidance Letter. (1). 7-99.

ملحق رقم ([37]) : مخطط يوضح خطوات مراحل عملية التدريب وفق المنهجية العلمية

[37] مخطط مقترح من الباحث يوضح الخطوات الصحيح لمراحل عملية التدريب وفق المنهجية العلمية.


جمع وتحليل المعلومات
تحديد الاحتياجات التدريبية
تخطيط وتصميم برامج التدريب
تنفيذ برامج التدريب
تقويم برامج التدر يب


جمع وتحليل المعلومات
• معلومات عن المنظمة
• معلومات عن الأفراد
تحديد الاحتياجات التدريبية
• تحليل المنظمة
• تحليل الوظيفة
• تحليل الأفراد
تخطيط وتصميم برامج التدريب
•تحديد الاهداف والمحتوى
•تحديد اسليب ومساعدات التدريب
•تحديد الفئة المستهدفة وميزانية التدريب.
تنفيذ برامج التدريب
•إعداد المحتوى
•اختيار طرق ووسائل تنفيذ البرنامج.
•اعداد الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج.
تقييم برامج التدريب
•مستوى ردة الفعل
•مستوى التعلم.
•مستوى السلوك
•مستوى المنظمة



Journal of Human Development and Education for specialized Research (JHDESR)

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

http://www.siats.co.uk/jhdesr/

Vol: 5, No: 4, 2019 - العدد 4، المجلد 5 ،أكتوبر 2019م



e-ISSN 2462-1730

جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي وانعكاسه على الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني

THE EFFORTS OF DIGITAL PUBLIC RELATIONS IN MANAGING THE MENTAL IMAGE OF THE TOURISM SECTOR AND ITS REFLECTION ON THE CULTURAL AND COGNITIVE AWARENESS OF THE JORDANIAN PUBLIC

الدكتور: اشرف محمد مازن المناصير •

استاذ مساعد: قسم الاذاعة والتلفزيون ، كلية الاعلام.

جامعة الشرق الاوسط، مدير مركز التدريب والتطوير الاعلامي

DR.Ashraf Mohammad mazin almanaseer

Assistant Professor: Department of Radio and Television, Faculty of Information.

University Middle East, Director of Training and Media Development Center

Received 20/7/2019 - Accepted 21/9/2019 - Available online 15/10/2019

This research aims to identify the efforts of digital public relations in managing the mental image of the tourism sector and its reflection on the cultural and knowledge awareness of the Jordanian public, the study community included the Ministry of Tourism and Antiquities and Jordan Tourism Promotion Authority. The sample consisted of (100) respondents from the staff of the Department of Public Relations in the Ministry of Tourism and Antiquities and the Jordanian Tourism Promotion Authority. The study found that there are implications for the efforts of digital public relations in managing the mental image of the tourism sector on the cultural and cognitive awareness of the Jordanian public. Employees at the information and communication offices have a vision of digital public relations efforts in managing the mental image of the tourism sector in Jordan. In addition, it was found that there is a correlation between the factors determining the formation of knowledge among the segments and members of the Jordanian society and their actual orientation towards digital public relations efforts.

Key words: digital public relations, mental image management, tourism sector, cultural and cognitive awareness, Jordanian public.

الملخص :

يهدف البحث إلى التعرف على جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي وانعكاسه على الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني، شمل مجتمع الدراسة وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة الأردنية. أما العينة فتكونت من (100) مستجيب من العاملين في إدارة العلاقات العامة في وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد انعكاسات لجهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي على الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني، وتبين أن العاملون في مكاتب الإعلام والاتصال يمتلكون رؤية حول جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة في الأردن. بالإضافة وجود علاقة ارتباطية بين العوامل المحددة لتشكيل المعرفة لدى شرائح وأفراد المجتمع الأردني وبين اتجاهاتهم الفعلية.

مفتاح الكلمات: العلاقات العامة الرقمية، إدارة الصــورة الذهنية، القطاع الســياحي، الوعي الثقافي والمعرفي، الجمهور الأردني.

المقدمة:

تحتل وظيفة العلاقات العامة الرقمية أهمية كبيرة في الأنظمة الإدارية المعاصرة، ويسند إلى هذه الوظيفة الدور الحيوي المتعلق في إظهار صورة المؤسسة المشرقة وما تقدمه من خدمات للمجتمع، وهي بذلك تشكل حلقة من حلقات الاتصال داخل وخارج المؤسسة، وهي تقع على عاتق رجال العلاقات العامة بما يمتلكون من إمكانات وخبرات متميزة (1)

تعد الصــورة الذهنية بمثابة المرشــد لفهم وإدراك الأشــياء وتفســيرها، فهي الفكرة التي يكونها الفرد عن شــيء معين وما يترتب على ذلك من أفعال إيجابية أو ســـلبية , تتشـــكل من خلالها ســـلوكات الأفراد، وتعد نتاجاً طبيعياً لمجموعة من الخبرات المباشرة وغير المباشرة التي يتلقاها الأفراد عبر تفاعلاتهم الاتصالية المختلفة.(2)

كما أصبح الوعي الثقافي والمعرفي وتكوين الرأي العام والإعداد الجماهيري من المزايا المتعددة لوسائل الإعلام الجديدة ومنها العلاقات العامة الرقمية،يؤدي دور إعلامي خطير عن طريق توجيه فكرهم نحو قضية بعينها، فهو يمتاز بجذب انتباه الإنسان من خلال التفكير والتحليل في وسائل الإعلام الجديدة القائمة على استخدام الانترنت(3).

يشكل قطاع السياحة في الأردن أهم القوى الدافعة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من حيث تحسين ميزان المدفوعات بالعملة الصعبة، وزيادة حجم العمالة ومكافحة البطالة، وزيادة الدخل القومي وتوسيع القاعدة الإنتاجية، ويُعد قطاع السياحة من القطاعات الرائدة في اعتناق مفهوم العلاقات العامة الرقمية الذي يركز على تسخير

وتوظيف قنوات الإعلام الرقمي وتقنيات الاتصال الحديثة في تنفيذ هيئة تنشيط السياحة الأردنية لأنشطتها المختلفة وتحقيقها لأهدافها.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشـــكلة الدراســـة في التعرف على جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصـــورة الذهنية للقطاع الســـياحي وانعكاســـه على الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني، تحديداً في ظل التراجع الملحوظ لدور الإعلام التقليدي ، وذلك نظرا لقوة تأثير العلاقات العامة الرقمية على الجمهور المستهدف.

وبما أن مضـــمون الرســـالة الإعلامية الذي تتوجّه به العلاقات العامة الرقمية من خلال اســـتخدام الرســـائل الإخبارية أو الثقافية أو الترفيهية أو غيرها، يســـهم بالتأكيد في الترويج لقطاع الســـياحة في الأردن فهي الأداة التي يســتطيع هذا الجمهور سماع انجازات الوزارة والهيئة التي يقع على عاتقها الترويج لقطاع الســياحي. لذا تحاول الدراســة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1-ما مستوى جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي وانعكاسه على الوعي الثقافي للجمهور ؟

2- هل يمتلك العاملون في مكاتب الإعلام في القطاع الســـياحي رؤية حول جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة ؟

3-ما العلاقة الارتباطية بين العوامل المحددة لتشــكيل المعرفة لدى شــرائح وأفراد المجتمع الأردني واتجاهاتهم الفعلية نحو جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة ؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تناولها جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي وانعكاسه على الوعي الثقافي للجمهور الأردني، والتي تستدعي تضافر جهود الدارسين لدراستها وتحليلها، بهدف التعرف عليها بشكل أفضل وخاصة في قطاع السياحة الأردني الذي يمكن له الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي.

أهداف الدراسة

1-التعرف على جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي وانعكاسه على الوعي الثقافي للجمهور.

2- التعرف على مدى امتلاك العاملين في الإعلام في القطاع السياحي رؤية حول جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة.

3-بيان العلاقة الارتباطية بين العوامل المحددة لتشكيل المعرفة لدى شرائح المجتمع الأردني واتجاهاتهم الفعلية نحو جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة.

المصطلحات الإجرائية

العلاقات العامة الرقمية: هي توظيف وتسخير تقنيات الاتصال واستخدام طرق الإعلام المتطورة والإعلام الحديث لتنفيذ القطاع السياحي الأردني للأنشطة التي تسمح ببعث الصور والكتابة وتقديم الآراء والمعلومات.

الصورة الذهنية: العمليات المعرفية النفسية تعود إلى الأصول الثقافية مبنية على إدراكات الفرد الاختيارية للسمات والخصائص التي يتمتع بها القطاع السياحي.

الوعي الثقافي: فهم الفرد وإدراكه ووعيه لطبيعة حياته الاجتماعية وما يرافقها من تطور في الممارسة الأزلية لنشاطاته العلمية والإبداعية، والتي تعكس دوره في الحفاظ على التراث الثقافي والعمل على حمايته ليبقى بعيدة عن أي تأثيرات غريبة.

السياحة: مجموعة من العمليات الناتجة عن قيام الناس بالحركة من المكان الذي يتواجدون به إلى أماكن وجهات ومقاصد سياحية توفر للسائح نطاق من الأنشطة والتسهيلات وتمنحه الخبرات.

حدود الدراسة

1-الحدود المكانية: وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة الأردنية.

2-الحدود الزمانية: من كانون الأول 2018 الى شباط 2019.

3-الحدود البشرية: العاملين في إدارة العلاقات العامة في وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة.

الإسناد النظري

اعتمد الباحث على نظرية الغرس التي تشرح كيف يمكن استخدام العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية للتأثير على أفراد المجتمع وتبني القضايا والاتجاهات والأفكار التي يريدها القائم بعملية الاتصال لتعزيز دور العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية، حيث تعتبر نظرية الغرس تصويرا تطبيقيا للأفكار الخاصة بعمليات بناء المعنى وتشكيل الحقائق الاجتماعية والتعلم من خلال الملاحظة والدور الذي تقوم به وسائل الإعلام في هذه المجالات (4)

مجتمع الدراسة والعينة

يتكون **مجتمع الدراسة** من وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة الأردنية، إذ قام الباحث باختيار وحدة المعاينة والتحليل من العاملين في إدارة العلاقات العامة والدوائر المعنية بالإعلام في الوزارة والهيئة. أما **عينة الدراسة** فنظرا

لصغر حجم المجتمع فأنه تم القيام بعملية المسح الشامل لهذا المجتمع، وتم توزيع الاستبانات على المجتمع كاملا، أي تم توزيع (100) استبانة وتم استردادها واعتمادها في التحليل الإحصائي.

أداة الدراسة: تم تصميم استبانة خصيصاً للدراسة الحالية من اجل تحقيق أهدافها، وتم تعبئتها من أفراد العينة.

صدق ثبات الأداة: تم عرض الاستبانة على هيئة محكمين من أساتذة الجامعات الأردنية مختصين بدراسات الإعلام وعلم الإحصـــاء، وتم إجراء التعديلات المقترحة منهم، وتم إجراء اختبار الثبات معامل الثبات كرونباخ آلفا وبلغ (81%).

المعالجة الإحصائية

تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) مثل الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية والانحراف المعياري، واختبار t-test: (One sample t- test) للمقارنات الثنائية تم استخدامه في اختبار فرضيات الدراسة.

أساليب جمع البيانات والمعلومات

أولا: البيانات الثانوية: هي البيانات التي تم الحصــول عليها من المصــادر المكتبية والمجلات والدوريات المتخصــصــة والنشرات العلمية مثل كتب الإعلام والمواد العلمية.

ثانيا: البيانات الأولية: وهي تلك البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية وباستخدام الاستبانة المصممة لغرض الدراسة.

الدراسات السابقة

أجرى المجلس الاعلى للسكان(5)دراسة بينت نتائجها أن الوقت الذي يقضيه الشباب يومياً في تقنيات الاتصال الرقمي الحديثة من ساعة إلى ساعتين، وأن توجهات الشباب نحو العلاقات العامة الرقمية كانت مرتفعة نسبياً.

وهدفت دراسة القاضي(6)، إلى التعرف على آفاق استخدام تكنولوجيا الاتصالات في نشاط العلاقات العامة، وتوصلت إلى أن مستقبل العلاقات العامة الرقمية، ستشهد تغيرات جذرية في المفهوم والهيكل والبنية التحتية، وان التقنيات الحديثة في مجال الإعلام سوف تشهد ازدهار تربوي واجتماعي.

وهدفت دراســة الجبوري (7)إلى التعرف على مفهوم الصــورة الذهنية في العلاقات العامة الرقمية، وبينت أن مفهوم الصورة الذهنية ينال حضور كبير في مختلف الحقول المعرفية مما جعل منه مفهوم متعدد الخطابات.

وبينت دراسة العبيدي(8)وجود علاقة إيجابية قوية بين إستراتيجية العلاقات العامة وإدارة الأزمة السياحية وقد كانت علاقة كل من مرتكز البحث والتخطيط والاتصــال والتقويم كل على حده علاقة إيجابية بإدارة الأزمة بمراحلها كافة.

مفهوم العلاقات العامة الرقمية

تتجلى أهمية العلاقات العامة مع جمهور المؤســســة الخارجي من خلال ما تؤديه لتحســين سمعتها وصــورتها الذهنية لدى الجماهير ، على أســاس من الحقائق والمعلومات الصــادقة، وبالتالي فإن قوة وتحســين الأداء يعتمد على درجة الوعي والحماس الذي يتمتع به رجل العلاقات العامة، ومدى قدرته على إظهار صورة المؤسسة المشرقة والتركيز على رسالة فعّالة لعملها (9).

و العلاقات العامة الرقمية هي نشاط اتصالي يستخدم أدوات الاتصال التكنولوجي ووسائله وأساليبه الحديثة من خلال استخدام الانترنت لتحقيق أهداف المؤسسة (10).

ويركز مفهوم العلاقات العامة الرقمية على استخدام الانترنت وتقنيات الاتصال الحديثة لإقامة التفاهم المتبادل بين المؤسسة وبين جمهورها الخارجي والداخلي، حيث أن دور العلاقات العامة الرقمية يقوم في التعريف بالأنشطة التي تمارسها المؤسسة واستقبال المعلومات من الجمهور ليعمل من خلال هذه المعلومات على تطوير عمل المؤسسة، إضافة

إلى دورها في تلبية حاجات ورغبات الجمهور ، وخلق صورة ذهنية ايجابية للمؤسسة لدى الجمهور (11). كما عرف (Jones, 2017, p:2) العلاقات العامة الرقمية بأنها: وظيفة ونشاط منظم تسعى المؤسسة من خلاله إلى توصيل المعلومات والأخبار والأفكار الأخرى التي يتم جمعها من مصادر متعددة من الانترنت لتكسب ثقة الجمهور.

وتعرف أيضاً بأنها: توظيف وتسخير الانترنت وتقنيات الاتصال لممارسة الأنشطة الاتصالية الهادفة إلى تحقيق حالة من الانسجام والتوافق بين المؤسسة من جهة وبين جمهورها من جهة أخرى، وذلك عن طريق القيام بتبادل مختلف أنواع الرسائل الاتصالية الالكترونية من المؤسسة إلى الجمهور المستهدف، وباستخدام كافة الوسائل المتاحة في المؤسسة على شبكة الانترنت " (12).

ويرى الباحث أن العلاقات العامة وظيفة ونشاط تمارسه وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة باستخدام تقنيات الاتصال الحديث وطرق الإعلام المتطورة لنيل وكسب ثقة جمهورها، من خلال التواصل مع هذا الجمهور عبر شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) في نطاق من التفاهم والثقة لخلق صورة ذهنية ايجابية، وبما يسهم في تعزيز مساندة ومؤازرة هذا الجمهور للمؤسسة، وهذا التواصل يتحقق بإيجاد البرامج والنشاطات المخططة والمستمرة والقائمة على الأسس العلمية في مراقبة ومعرفة اتجاهات الجمهور وسلوكه.

أهمية العلاقات العامة الرقمية

أصبحت شبكة الانترنت أداة ضرورية تنافس وسائل الإعلام التقليدية في المعلومات والتثقيف والتسلية، فأهمية العلاقات العامة الرقمية تتمثل باعتمادها على شبكة الانترنت ذات الخصوصية من حيث تطوير تكنولوجيا وتقنيات هذا النشاط الذي على مشاركة المستخدم كأحد أسسه الرئيسية، مما يعطي انطباعات إضافية عن كيفية استخدام هذه التكنولوجيا وتشكيلها حسب حاجات الجماهير (13).

وتكمن أهمية العلاقات العامة الرقمية بأنه نشاط بتقنياته الحديثة يتقدم اليوم بشكل سريع طارحا للمؤسسات أنماطاً كثيرة، تمثل تحدياً حقيقياً لها في مجالات متعددة، مثل الذكاء الاصطناعي والاتصالات ونحوها، ويمكن أن نقول بكل ثقة أن العلاقات العامة الرقمية قد ساعدت على تغيير وتبديل قيم المؤسسة بشكل كبير، (14).

وتتمثل أهمية العلاقات العامة الرقمية في كونها تعتمد بشكل أساسي على المعرفة البشرية والعلمية المتقدمة، والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة بوتيرة سريعة، وكذلك في خصوصيتها وإنفرادها عن الثورات التقنية السابقة، فهي لا تعتمد على المواد الأولية أو الطاقة أو غيرها من عوامل الإنتاج؛ بل أن عمادها الرئيس ومحركها الأساسي هو العقل البشري. كما ازدادت أهمية العلاقات العامة الرقمية في وقتنا الحاضر فمن خلالها تتفاعل المؤسسة مع محيطها وبيئتها وجمهورها، ومن خلاله تتشكل القناعات والمفاهيم والسلوكيات ويقدم أدلة ومؤشرات على ما وصلت إليه المؤسسة من تقدم (15).

ويرى الباحث أن أهمية العلاقات العامة الرقمية تكمن في كونها تقوم على استخدام وتسخير الإمكانات التقنية الحديثة لتنفيذ أنشطتها وتحقيق أهداف وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة في الاتصال مع الجمهور، حيث أن استخدام إمكانات التقنيات المستخدمة بالعلاقات العامة الرقمية هو لتحقيق مزيد من الكفاءة الفعالية، وعلى وجه الخصوص فإن العلاقات العامة الرقمية وتقنية المعلومات والحاسبات الآلية فتحت آفاقاً غير محدودة إذا أحسنت إدارتها.

مفهوم الصورة الذهنية

أول من أطلق مفهوم الصـورة الذهنية (والتر ليبمان) بالأســاس لتفســير الجوانب المتعلقة بعمليات التأثير التي تحدثها وسـائل الإعلام المختلفة والتي تستـهدف بشـكل رئيسـي ذهن الإنسـان، حيث يشـير معنى الصـورة الذهنية إلى التصـور العقلي الشـائع بين أفراد جماعة معينة نحو شـيء معين، وهذه الصـورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن

المنتجات المختلفة التي تقدمها المؤسسات، قد تكون من التجربة المباشرة وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة وأحيانا تعتمد على الأدلة (16).

ومفهوم الصورة الذهنية يعني أول ما يخطر ببال العميل عند ذكر المنتج الذي تقدمه المؤسسات، وتمثل الصورة الذهنية احد الدوافع الصادقة والمحركة بشكل قوي للأفراد ينظرون من خلاله إلى ما يحيط بهم ويفهمونه على أساس هذه الصورة، التي تعتبر بمثابة الناتج النهائي للانطباع الذاتي الذي يتشكل في أذهان أفراد المجتمع نحو شي معين، وقد تتشكل تلك الانطباعات من خلال التعامل والتجربة المباشرة والغير مباشرة، والتي غالبا ما ترتبط تلك التعاملات والتجارب بعواطف هؤلاء الأفراد واتجاهاتهم نحو تلك الأشياء والمنتجات التي تقدمها المؤسسات (17).

وتعرف الصورة الذهنية بأنها عملية معرفية نفسية نسبية تعود إلى أصول ثقافية، وهي مبنية على إدراكات الأفراد الاختيارية المباشر وغير المباشر لسمات وخصائص شي ما (منتج، مؤسسة, فرد, جماعة, مجتمع, نظام وغير ذلك) وتشكيل انطباعات واتجاهات عاطفية نحو هذا الشيء (ايجابية أو سلبية)، وينتج عن هذه الاتجاهات والانطباعات توجهات سلوكية (باطنة أو ظاهرة) في إطار مجتمع معين، وقد تأخذ هذه الإدراكات والاتجاهات والتوجهات أشكالا ثابتة أو غير ثابتة, دقيقة أو غير دقيقة (18).

ويرى الباحث أن الصورة الذهنية تعني التقديم العقلي والذهني للمنتج السياحي والذي لا يمكن أن يتم تقديمه بواسطة الحواس الخمسة (الرؤية أو الشم أو السمع أو اللمس أو التذوق) بشكل مباشر، فهي بذلك تكون محاكاة لتجارب تكون حسية مرتبطة بالعواطف المعينة نحو فلسفة معينة أو شخصية ما، فهي عمليات الاسترجاع الذهني لما يختزنه الفرد بذاكرته أو التخيل لما تدركه الحواس الخمسة حول المنتجات التي تقدمها وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة.

الصورة الذهنية للمؤسسات

يؤكد (Smith, 2013, p:52) على الأهمية البالغة التي يجب أن تتميز المنتجات التي تقدمها المؤسسات عن غيرها في ظل الظروف العالمية التي تعيشـها وسـيادة العولمة, حيث أن الصـورة الذهنية التي تتشـكل من انطباعات وادراكات يحملها الجمهور عن مختلف أنواع المنتجات التي تقدمها المؤسـســات، حيث تشـكل تلك الانطباعات والادراكات جزءاً هاماً من نسـيج حياة المؤسـسـة فوجودها على ليس مجرد شـي عادي مقارنة بالأشـياء العادية، فهي الهوية الذاتية ذات القيمة الخاصة به والتي ترقى بها إلى حيز جديد ونواح متعددة.

وتعتبر قيمة المؤسـســة وصــورتها الذهنية بمثابة امتياز لها نتيجة وجود انطباعات وأفكار معينة عن المنتجات المقدمة في أذهان الجمهور، حيث تؤثر الصــورة الذهنية لها على قيمتها ومكانتها عند الجمهور من خلال عدة أبعاد تتمثل في ما يلي: (19)

1-إضافة وتقديم معلومات جديدة إلى التصور الحالي الموجود عن المنتجات.

2-إنها تدعم التصورات الحالية عن المنتجات التي تقدمها المؤسسات.

3-إنها تحدث مراجعات طفيفة على التصورات الخاصة حول المنتجات التي تقدمها المؤسسات.

4-إنه ينتج عنها إعادة بناء كامل للتصورات الخاصة بالمنتجات التي تقدمها المؤسسات.

أما عناصر الصورة الذهنية فإنها تتكون من ثلاثة عناصر متداخلة في العلاقة بينهما، وهذه العناصر هي: (20)

1-العنصــر الإدراكي: يعرف عنصــر الصــورة الإدراكية بأنه تقييم المميزات المعروفة عن المنتج أو فهم المنتج بطريقة عقلية أي أن العنصر الإدراكي هو مجموعة من المعتقدات (المعرفة المكتسبة) عن الشئ الذي يؤدي إلى صورة مقبولة.

2-عنصـر التأثير: يرتبط هذا العنصـر المؤثر للصـورة الذهنية بالحوافز والعواطف والمشـاعر المتكونة لدى الجمهور نحو المنتج وهذا يعتبر الجزء المؤثر في اتجاهاته نحوه، أي (التقييم الكلي نحو المنتج).

3–عنصر السلوك: إن عنصر الرغبة للصورة الذهنية يشبه السلوك فبعد معالجة الحوافز الداخلية والخارجية لمنتج معين يتم اتخاذ القرار بالتعامل معه أو عدم التعامل.

ويرى الباحث أن الكيفية التي يتصـرف بها الأفراد تجاه المنتج السـياحي في الأردن تعتمد على الصـورة الذهنية الموجودة لديهم، وأن أي تغيير قد يصيب هذه الصورة سوف يتبعه تغيرات في سلوك الجمهور، ولذلك فإن طبيعة هذه الصورة والكيفية التي تتشكل فيها والتغييرات الذي قد تحدث عليها تعتبر من الجوانب والأمور الهامة التي ينبغي أن تهتم به وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة إذا أرادت التأثير في رأي الجمهور أو قياس اتجاهاته.

مفهوم الوعي الثقافي والمعرفي

برز مفهوم الوعي الثقافي والمعرفي في المجتمعات ليشير إلى المحافظة على القيم والتقاليد والمعتقدات والأبعاد والتقنيات والأخلاق التي تصف مجتمع عن غيره من المجتمعات، وهذا الوعي يمكن أن تكون مصدر قوة للمجتمع، وفي نفس الوقت يمكن أن يكون عائق أساسي ضد التغيير واعتماداً على قوة هذه الثقافة يمكن أن يكون لها تأثير في الاتجاهات وتأثير في سلوكيات أفراد المجتمع (21).

ويشير مفهوم الوعي الثقافي والمعرفي إلى المدى الذي يعي فيه الفرد ويدرك دوره في المحافظة على التراث الثقافي، وقد برز هذا المفهوم في مجالات الأنثربولوجيا وعلم الاجتماع، حيث ركزت من وجهة نظر علم الإنسان على مفاهيم الطقوس الأسطورية، والرمز داخل المجتمع، وحسب المدرسة الأنثروبولوجية، تصور الثقافة على أنها نظام من المدركات المشتركة، أو نظام من الرموز والمعاني المشتركة (22).

وتعتبر المؤسسات الإعلامية مصدراً من المصادر الهامة التي تمد الأفراد بالوعي الثقافي والمعرفي، فهي تهيئ لهم خطط وبرامج لرفع المستوى الثقافي وذلك لتوفير الفرص لتثقيفهم وخلق الرؤية التثقيفية لديهم لكي يتعاملوا مع تلك المؤثرات الثقافية والمعرفية في المجتمع، وذلك يعتبر مهمة صعبة لأن تشكيل تلك الرؤى حول الجوانب الاجتماعية يتم من

خلال الكثير من المؤثرات التي تواجهها معوقات قد تحد من دور المؤسسات الإعلامية في تشكيل تصورات وأفكار ثقافية لأفراد المجتمع(22). ويرى الباحث أن الوعي الثقافي والمعرفي يتمثل بمدى الحفاظ على التراث الثقافي الذي يتكون من خليط من القيم والمعتقدات المشتركة والحقائق الفنية والافتراضات والممارسات التي تشيع بين أعضاء المجتمع. وتحدد الثقافة نوع السلوك الذي يمارس من قبل الأفراد والذي يتأثر بالقيم والمعتقدات السائدة والمبادئ التي تحكم تصرفات أفراد المجتمع.

نتائج الدراسة الميدانية

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

وينص على: ما مستوى جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي وانعكاسه على الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني ؟

الجدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات السؤال الأول

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	مستوى الأهمية
1	يتم استثمار جهود العلاقات العامة الرقمية لتوعية وتثقيف المجتمع نحو صورة ذهنية أفضل للقطاع السياحي	3.660	.8151	5	متوسطة
2	هناك توجهات لدى هيئة تنشيط السياحة لوضع برامج علاقات عامة رقمية تدعم الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني	3.913	.7459	1	مرتفعة

3	تســـاعـد جهود العلاقـات العـامـة الرقميـة على توفير معلومات كافية لإنجاح خطط هيئة تنشـيط السـياحة لتحسين الصورة الذهنية للقطاع	3.749	.8002	3	مرتفعة
4	تكشـف جهود العلاقات العامة الرقمية عن جوانب القوة والضـعف في البرامج التي تـدعم الوعي الثقـافي والمعرفي للجمهور الأردني	3.857	.7570	2	مرتفعة
5	تؤدي جهود العلاقـات العـامـة الرقميـة إلى التقليـل من آثار المتغيرات التي تؤثر على الصـورة الـذهنية المدركة للقطاع السياحي	3.634	.7746	6	متوسطة
6	تزود جهود العلاقات العامة الرقمية وسـائل الإعلام بالمعلومات التي تسـهم في زيادة الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني	3.702	.7625	4	مرتفعة
المتوسط الحسابي العام		**3.752**	**مرتفعة**		

يبين الجدول (1) اسـتجابات عينة الدراسـة على فقرات الاسـتبانة، إذ تبين أن المتوسـط الحسـابي قد بلغ (3.752)، وبدرجة مرتفعة. وهذا المتوسـط يعبر عن مسـتوى جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصـورة الذهنية للقطاع السـياحي وانعكاسـه على الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني من وجهة نظر العينة. وقد تراوحت المتوسـطات الحسـابية المتعلقة بهذا السـؤال ما بين (3.913– 3.634) وأن الفقرة التي تنص على أن " هناك

توجهات لدى هيئة تنشيط السياحة لوضع برامج علاقات عامة رقمية تدعم الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني " هي الأعلى بين متوســـطات الإجابات، حيث بلغ متوســـطها (3.913). في حين أن الفقرة التي تنص على أن " تؤدي جهود العلاقات العامة الرقمية إلى التقليل من آثار المتغيرات التي تؤثر على الصـــورة الذهنية المدركة للقطاع الســياحي " كانت الأقل بين متوســطات الإجابات، حيث بلغ متوســطها (3.634). أما الانحرافات المعيارية فان القيم المنخفضة التي تم الحصول عليها تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

وينص على: هل يمتلك العاملون في مكاتب الإعلام والاتصال في القطاع السياحي رؤية حول جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة في الأردن ؟

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات السؤال الثاني

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	مستوى الأهمية
1	يؤدي تخطيط برامج العلاقات العامة الرقمية دوراً مهماً في نجاح جهود هيئة تنشـيط السـياحة في إدارة الصـورة الذهنية لقطاع السياحة	3.529	.7813	متوسطة	6
2	يســـهم العاملون في العلاقات العامة الرقمية في نجاح القوانين والأنظمة المحفزة لإدارة الصـــورة الذهنية لقطاع السياحة في الأردن	3.773	.6961	مرتفعة	3

3	يدرك العاملون على تنفيذ برامج العلاقات العامة الرقمية أهمية حشد الطاقات وتعبئة الموارد لنجاح إدارة الصورة الذهنية للقطاع السياحي	3.796	.6717	مرتفعة	2
4	يمثل التخطيط لبرامج العلاقات العامة الرقمية دافعا للعاملين لأداء واجباتهم المهنية تجاه إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة	3.641	.7566	متوسطة	5
5	يدرك العاملون في العلاقات العامة الرقمية أهمية إيصال المعلومة المطلوبة للرأي العام حول الصورة الذهنية لقطاع السياحة	3.811	.6610	مرتفعة	1
6	يتوافر في هيئة تنشيط السياحة موظفون على دراية تامة وجيدة في برامج العلاقات العامة الرقمية حول الصورة الذهنية لقطاع السياحة	3.767	.7785	مرتفعة	4
	المتوسط الحسابي العام	**3.719**	**مرتفعة**		

يبين الجدول (2) استجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، إذ تبين أن المتوسط الحسابي قد بلغ (3.719)، وبدرجة مرتفعة. وهذا المتوسط يعبر عن مدى امتلاك العاملون في مكاتب الإعلام والاتصال في القطاع السياحي رؤية حول جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة. وتراوحت المتوسطات الحسابية المتعلقة بهذا السؤال ما بين (3.811– 3.529) وأن الفقرة التي تنص على أن " يدرك العاملون في

العلاقات العامة الرقمية أهمية إيصـال المعلومة المطلوبة للرأي العام حول الصـورة الذهنية لقطاع السـياحة " هي الأعلى بين متوســطات الإجابات، حيث بلغ متوســطها (3.811). في حين أن الفقرة التي تنص على أن " يؤدي تخطيط برامج العلاقات العامة الرقمية دوراً مهماً في نجاح جهود هيئة تنشيط السياحة في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة " كانت الأقل بين متوســـطات الإجابات، وبلغ (3.529). أما الانحرافات المعيارية فان القيم المنخفضـــة التي تم الحصول عليها تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متقاربة ومتشابهة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

وينص على: ما العلاقة الارتباطية بين العوامل المحددة لتشـــكيل المعرفة لدى شـــرائح وأفراد المجتمع الأردني واتجاهاتهم الفعلية نحو جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة في الأردن ؟

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات السؤال الثالث

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	مستوى الأهمية
1	تمتاز برامج العلاقات العامة الرقمية حول إدارة الصـــورة الذهنية لقطاع الســـياحة بعنصـــر الإقناع والقبول لدى الجمهور	3.758	.7611	3	مرتفعة
2	مضـــمون برامج العلاقـات العـامـة الرقميـة حول إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة يشبع حاجات الجمهور ورغباته	3.724	.7512	4	مرتفعة

3	تساعد برامج العلاقات العامة الرقمية على تشكيل رأي الجمهور حول مختلف القضايا التي تعالجها الصورة الذهنية لقطاع السياحة	3.827	.7320	1	مرتفعة
4	تتفق الموضوعات المطروحة حول إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة في برامج العلاقات العامة الرقمية مع اهتمامات الجمهور	3.643	.7708	5	متوسطة
5	تؤثر برامج العلاقات العامة الرقمية على نمط سلوكيات الجمهور المستهدف من القطاع السياحي	3.540	.7788	6	متوسطة
6	تناسب برامج العلاقات العامة الرقمية المقدمة حول إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة مختلف فئات المجتمع	3.794	.7810	2	مرتفعة
المتوسط الحسابي العام		3.714	**مرتفعة**		

يبين الجدول (3) استجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، إذ تبين أن المتوسط الحسابي قد بلغ (3.714)، وبدرجة مرتفعة. وهذا المتوسط يعبر عن العلاقة الارتباطية بين العوامل المحددة لتشكيل المعرفة لدى شرائح وأفراد المجتمع الأردني واتجاهاتهم الفعلية نحو جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة في الأردن. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية المتعلقة بهذا السؤال ما بين (3.827 – 3.540) وأن الفقرة التي تنص على أن " تساعد برامج العلاقات العامة الرقمية على تشكيل رأي الجمهور حول مختلف القضايا التي تعالجها الصورة

الذهنية لقطاع السياحة " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.827). في حين أن الفقرة التي تنص على أن " تؤثر برامج العلاقات العامة الرقمية على نمط سلوكيات الجمهور المستهدف من القطاع السياحي " كانت الأقل بين متوسـطات الإجابات، وبلغ (3.540). أما الانحرافات المعيارية فان القيم المنخفضـة التي تم الحصول عليها تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متقاربة ومتشابهة.

النتائج

1- توجد انعكاسـات لجهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصـورة الذهنية للقطاع السـياحي على الوعي الثقافي للجمهور الأردني وبدرجة مرتفعة، وان هناك توجهات لدى هيئة تنشـيط السـياحة لوضـع برامج علاقات عامة رقمية تدعم الوعي الثقافي للجمهور. كما أنها تسـاعد على توفير معلومات كافية لإنجاح خطط هيئة تنشـيط السـياحة لتحسين الصورة الذهنية للقطاع.

2- إن العاملون في مكاتب الإعلام في القطاع السـياحي يمتلكون رؤية حول جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصـورة الذهنية لقطاع السـياحة وبدرجة مرتفعة. و يدركون أهمية إيصـال المعلومة المطلوبة للرأي العام حول الصـورة الذهنية لقطاع السياحة.

3- وجود علاقة ارتباطية بين العوامل المحددة لتشـكيل المعرفة لدى شـرائح وأفراد المجتمع الأردني وبين اتجاهاتهم الفعلية نحو جهود العلاقات العامة الرقمية في إدارة الصورة الذهنية لقطاع السياحة في الأردن.

التوصيات :

1-التأكيد على اسـتخدام العلاقات العامة الرقمية في الترويج للقطاع السـياحي لكونها تقلل من آثار المتغيرات التي تؤثر على الصورة الذهنية المدركة لهذا القطاع.

2-استـــتثمار جهود العلاقات العامة الرقمية لتوعية وتثقيف أفراد المجتمع الأردني نحو صـــورة ذهنية أفضـــل للقطاع السياحي.

3-ضرورة الاستفادة من العلاقات العامة الرقمية لتزويد وسائل الإعلام بالمعلومات التي تسهم في زيادة الوعي الثقافي والمعرفي للجمهور الأردني.

4-القيام بالتخطيط لبرامج العلاقات العامة الرقمية لدورها الهام في نجاح جهود في إدارة الصـــورة الذهنية للقطاع السياحي.

5-التأكيد على أهمية توفير موظفون على دراية تامة وجيدة في برامج العلاقات العامة الرقمية حول الصـــورة الذهنية لقطاع السياحة

6-تقديم مضـمون ايجابي لبرامج العلاقات العامة الرقمية حول إدارة الصـورة الذهنية للقطاع السـياحي لكونها تشـبع حاجات الجمهور ورغباته

7-التأكيد على أهمية أن تكون الموضـوعات المطروحة حول إدارة الصـورة الذهنية لقطاع السـياحة في برامج العلاقات العامة الرقمية متفقة مع اهتمامات الجمهور الأردني.

8-تنظيم وعقد دورات متخصـــصـــة في مجال بناء قدرات العاملين في إدارة العلاقات العامة، واطلاعهم على آخر المستجدات في مجال العلاقات العامة الرقمية.

الهوامش

- **استاذ مساعد/كلية الاعلام/ اذاعة وتلفزيون جامعة الشرق الاوسط**
- **Assistant professor /faculty of media/radio&tv/middle east university**

8). New Media: An Introduction, London: Oxford 1Flew, Terry, (20 -**1**

University Press

Christie, D. (2012), A Trilateral Model for the Management of-2 Corporate Image, Griffith University, Australia.

3- الرزن، جمال، (2015). تساؤلات عن الإعلام الجديد والانترنت: العرب وثورة المعلومات، مركز دراسات الوحدة العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

4- إسماعيل، محمود حسن (2013)، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، شارع الملك فيصل، الهرم: الدار العالمية للنشر والتوزيع.

5- المجلس الأعلى للسكان، (2013)، أفضل طرق العلاقات العامة الرقمية للاتصال مع الشباب، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الدولي للسكان والشباب، المنعقد خلال الفترة 13-14 نيسان 2017 في عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

6-القاضي، بيان، (2017)، آفاق استخدام تكنولوجيا الاتصالات في نشاط العلاقات العامة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الثالث لجمعية العلاقات العامة والإعلان تحت عنوان: العلاقات العامة الرقمية، المنعقد خلال الفترة من 26- 27 آذار 2017 في المملكة العربية السعودية.

7-الجبوري، إرادة زيدان، (2010)، مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة الرقمية، مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد، العراق، العدد، 9، ص161-176.

8-العبيدي، انتصار داود، (2006)، إستراتيجية العلاقات العامة في إدارة الأزمة السياحية: دراسة ميدانية في هيئة تنشيط السياحة، أطروحة دكتوراه، كلية الإعلام، جامعة بغداد، بغداد، العراق.

9-أبو جليل، محمد منصـــور وهيكل، إيهاب وعقل، إبراهيم والطراونة، خالد والكتبي، ســـعيد (2017)، المفاهيم التسويقية الحديثة وأساليبها، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

10-التهامي، مختار، والداقوقي، إبراهيم، (2015)، العلاقات العامة الرقمية، مؤســسـة دار الكتب للنشـر والتوزيع بغداد.

11-الخطيب، ســعاد راغب، (2015)، المدخل إلى العلاقات العامة وتقنيات الاتصـــال، دار النشـــر المســـيرة للنشروالتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

Scott M.Cutlip& Center. Allen, (2015), Effective Public Relation, -12 Newjersy: prentice Hall

13-الدليمي، عبد الرزاق محمد، (2011)، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

14-حلباوي، يوسف (2012)، التقانة في الوطن العربي، مفهومها وتحدياتها، مركز دراسات الوحدة العربية، سلسلة الثقافة القومية (21)، بيروت. ص21

15-الكوفحي، عامر مفلح (2015)، اثر عناصر المزيج التسويقي المصرفي في تكوين الصورة الذهنية لدى عملاء البنك العربي الإسلامي الدولي: دراسة ميدانية في مدينة اربد، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء الأهلية الأردنية.

Gottschalk, J. A., editor, (2013). Crisis Response – Inside Stories on -16 .Managing Image Under Seige. Washington, Visible Ink

Kotler, Philip, (2016) Marketing Insights from A to Z, New jersey, -17
johy & Sons, Inc

18-جيفري، راندل، (2013)، كيف تصـــنع علامة تجارية لمنتجاتك وتروجها، ترجمة عماد الحداد، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الدقي، مصر.

19-عبيدات، محمد (2016)، سـلوك المسـتهلك: مدخل اسـتراتيجي، مطابع الدسـتور التجارية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

20-منيف، عبد الرحمن، (2008)، الثقافة والمثقف في المجتمع العربي، منتدى عبد الحميد شومان الثقافي، بيروت.

Al Sardieh, Eid. (2012 -21

22-مجاهد، محمد (2001)، بعض مخاطر العولمة التي تهدد الهوية الثقافية للمجتمع ودور التربية في مواجهتها، مجلة مستقبل التربية العربية، مجلد 7، العدد 22، ص 157-206.

المراجع

1-Flew, Terry, (20 **New Media**: **An Introduction**, London : Oxford University Press

2-Christie, D (2012), A Trilateral Model for the Management of Corporate Image: an examination of the inter-relationship between an organization's Self Image, its Projected Image and its Perceived Image, unpublished doctoral dissertation, Griffith University, Australia.

3– الرزن، جمال، (2015). **تساؤلات عن الإعلام الجديد والانترنت: العرب وثورة المعلومات**، مركز دراسات الوحدة العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

4-إسماعيل، محمود حسن (2013)، **مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير**، شارع الملك فيصل، الهرم: الدار العالمية للنشر والتوزيع.

5-المجلس الأعلى للسكان، (2013)، **أفضل طرق العلاقات العامة الرقمية للاتصال مع الشباب**، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الدولي للسكان والشباب، المنعقد خلال الفترة 13-14 نيسان 2017 في عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

6- القاضي، بيان، (2017)، **آفاق استخدام تكنولوجيا الاتصالات في نشاط العلاقات العامة**، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الثالث لجمعية العلاقات العامة والإعلان تحت عنوان: العلاقات العامة الرقمية، المنعقد خلال الفترة من 26- 27 آذار 2017 في المملكة العربية السعودية.

7- الجبوري، إرادة زيدان، (2010)، مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة الرقمية، **مجلة الباحث الإعلامي**، جامعة بغداد، العراق، العدد، 9، ص161-176.

8- العبيدي، انتصار داود، (2006)، **إستراتيجية العلاقات العامة في إدارة الأزمة السياحية: دراسة ميدانية في هيئة تنشيط السياحة**، أطروحة دكتوراه، كلية الإعلام، جامعة بغداد، بغداد، العراق.

9- أبو جليل، محمد منصور وهيكل، إيهاب وعقل، إبراهيم والطراونة، خالد والكتبي، سعيد (2017)، **المفاهيم التسويقية الحديثة وأساليبها**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

10- التهامي، مختار، والداقوقي، إبراهيم، (2015)، **العلاقات العامة الرقمية**، مؤسسة دار الكتب للنشر والتوزيع، بغداد.

11-الخطيب، سعاد راغب، (2015)، **المدخل إلى العلاقات العامة وتقنيات الاتصال**، دار النشر المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

12-Scott M.Cutlip & Center. Allen, (2015), **Effective Public Relation**, Newjersy: prentice Hall.

13-الدليمي، عبد الرزاق محمد، (2011)، **الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

14-حلباوي، يوسف (2012)، **التقانة في الوطن العربي، مفهومها وتحدياتها**، مركز دراسات الوحدة العربية، سلسلة الثقافة القومية (21)، بيروت. ص21

15-الكوفحي، عامر مفلح (2015)، اثر عناصر المزيج التسويقي المصرفي في تكوين الصورة الذهنية لدى عملاء البنك العربي الإسلامي الدولي: دراسة ميدانية في مدينة اربد، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء الأهلية الأردنية.

16-Gottschalk, J. A., editor, (2013). **Crisis Response – Inside Stories on Managing Image Under Seige**. Washington, Visible Ink.

17-Kotler, Philip, (2016) **Marketing Insights from A to Z**, New jersey, johy & Sons, Inc

18-جيفري، راندل، (2013)، **كيف تصـــنع علامة تجارية لمنتجاتك وتروجها**، ترجمة عماد الحداد، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الدقي، مصر.

19-عبيدات، محمد (2016)، **سـلوك المسـتهلك: مدخل اسـتراتيجي**، مطابع الدسـتور التجارية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

20-منيف، عبد الرحمن، (2008)، **الثقافة والمثقف في المجتمع العربي**، منتدى عبد الحميد شومان الثقافي، بيروت.

21-Al Sardieh, Eid. (2012) Transformational Leadership and Organizational Culture in Small Scale Industries in the Governorate of Mafraq", **European Journal of Economics**, **Finance and Administrative Sciences**, ISSN 1450-2275, 45, p: 7-22.

22-مجاهد، محمد (2001)، بعض مخاطر العولمة التي تهدد الهوية الثقافية للمجتمع ودور التربية في مواجهتها، **مجلة مستقبل التربية العربية**، مجلد 7، العدد 22، ص 157-206.

Content